



Kansanterveyslaitos  
Folkhälsoinstitutet  
National Public Health Institute

Kansanterveyslaitoksen julkaisuja

B 8/2005

Publications of the National Public Health Institute

Marika Strang

# KANSANTERVEYSLAITOKSEN ISYYSTUTKIMUSLABORATORION ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Helsinki 2005



Kansanterveyslaitos  
Folkhälsoinstitutet  
National Public Health Institute

Kansanterveyslaitoksen julkaisuja

B 8 / 2005

---

Publications of the National Public Health Institute

Marika Strang

**KANSANTERVEYSLAITOKSEN  
ISYYSTUTKIMUSLABORATORION  
ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS**

Kansanterveyslaitos  
Molekyyli­lääketieteen osasto  
Isyystutkimuslaboratorio

KTL-National Public Health Institute, Finland  
Department of Molecular Medicine  
Paternity Testing Laboratory

Helsinki 2005

**Kansanterveyslaitoksen julkaisuja B8 / 2005**

**Copyright National Public Health Institute**

**Julkaisija-Utgivare-Publisher**

**Kansanterveyslaitos (KTL)**

Mannerheimintie 166

00300 Helsinki

Puh. vaihde (09) 474 41, telefax (09) 4744 8408

**Folkhälsoinstitutet**

Mannerheimvägen 166

00300 Helsingfors

Tel. växel (09) 474 41, telefax (09) 4744 8408

**National Public Health Institute**

Mannerheimintie 166

FIN-00300 Helsinki, Finland

Telephone +358 9 474 41, telefax +358 9 4744 8408

<http://www.ktl.fi>

ISBN 951-740-513-8 (print)

ISBN 951-740-514-6 (pdf)

ISSN 0359-3576

<http://www.ktl.fi/portal/suomi/julkaisut>

Edita Prima Oy

Helsinki 2005

**Malmin liiketalousinstituutti**

Liiketalouden koulutusohjelma

10.1.2005

Palvelujen tuotteistaminen ja markkinointi

<b>Tekijä(t)</b> Marika Strang	<b>Ryhmä</b> Y00B(MA)
<b>Opinnäytetyön nimi</b> KANSANTERVEYSLAITOKSEN ISYYSTUTKIMUSLABORATORION ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 65 + 29
<b>Ohjaajat</b> Anne Matikka, Pirjo Saaranen	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys muodostuvat Kansanterveyslaitoksen Isyystutkimuslaboratoriossa. Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin Kansanterveyslaitoksen Isyystutkimuslaboratorion toimeksiantona. Tutkimuksessa saatujen tulosten on tarkoitus palvella Isyystutkimuslaboratorion palvelun laadun kehittämisessä.</p> <p>Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui lähinnä palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen liittyvästä kirjallisuudesta. Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys liittyvät hyvin läheisesti toisiinsa. Toimeksiantajan toiminnan luonteen vuoksi teoreettisessa viitekehyksessä sivuttiin hie-man asiantuntijapalveluita ja julkisia palveluita.</p> <p>Tutkimus oli luonteeltaan kvantitatiivinen. Kysely suoritettiin kirjekyselynä lähettämälle 319 lomaketta Isyystutkimuslaboratorion suurimmalle asiakasryhmälle, lastenvalvojille ympäri suomea. Vastauksia kyselyyn saapui 203 kappaletta ja vastausprosentiksi tuli näin ollen 63,6 %. aineisto analysoitiin SPSS –tilasto-ohjelmalla sekä Excel- taulukkolaskenta ohjelmalla.</p> <p>Lastenvalvojat olivat yleisesti hyvin tyytyväisiä Isyystutkimuslaboratoriosta saamaansa palveluun, mutta kehitettävääkin löytyi mm. lausuntojen ymmärrettävyydessä, käytettävässä tiedotuskanavassa ja Internetsivuissa. Yleisarvosanaksi palvelun laadusta Isyystutkimuslaboratorio sai 9,3 mikä on todella hyvä.</p> <p>Isyyslaboratorion asiakastyytyväisyystutkimus on ensimmäinen laatuaan koko Kansanterveyslaitoksella ja sen vuoksi se tulee oletettavasti olemaan monen muun osaston asiakastyytyväisyyskyselyn perustana. Jotta palvelun laatua saataisiin kehitettyä jatkuvasti, on toivottavaa että asiakastyytyväisyyskysely toistettaisiin säännöllisin väliajoin Isyystutkimuslaboratoriossa eikä sitä jätettäisi kertaluonteiseksi tapahtumaksi.</p>	
<b>Avainsanat</b> Palvelu, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, julkiset palvelut	



**Malmi School of Business**Business Administration and Economics  
Services Development and Marketing**10 January 2005**

<b>Author(s)</b> Marika Strang	<b>Group</b> Y00B(MA)
<b>The title of the thesis</b> CUSTOMER SATISFACTION WITH PUBLIC NATIONAL HEALTH INSTITUTE, PATERNITY TESTING LABORATORY	<b>Number of pages and appendices</b> 65 + 29
<b>Supervisors</b> Anne Matikka, Pirjo Saaranen	
<p>The goal of this thesis was to collect information on and analyze the quality of the service and customer satisfaction with the Paternity Testing Laboratory of National Public Health Institute. The empirical part of the study was targeted on customer satisfaction and quality of service. This study was commissioned by the Paternity Testing Laboratory. The results of this study will be used to develop the services of the laboratory.</p> <p>The theoretical framework for this study was compiled from contemporary literature on quality of service and customer satisfaction. The quality of service and customer satisfaction are closely interconnected. Considering the fact that the customers in this case are public servants, theoretical framework also had to deal with the official and specialist services.</p> <p>The nature of the study was quantitative. Questionnaire forms were sent all over the country by mail to 319 Child welfare officers, who form the largest category of customers of the Paternity Testing Laboratory. 203 answers were received in total, and the response rate was thus 63,6 %. The collected data was analyzed using the SPSS –statistical program and Excel program.</p> <p>Overall the Child welfare officials were satisfied with the services provided by the Paternity Testing Laboratory. However, the respondents reported that the clarity of the paternity report, the information channels used and laboratory's Internet pages need further development. The average estimate concerning the quality of the services of the Paternity Testing Laboratory was 9,3 which can be considered very good indeed.</p> <p>This study is the first one executed in the National Public Health Institute. This is why this study will serve as a model for future customer satisfaction studies of the other departments. In order to constantly improve the quality, this kind of response should be collected regularly by the Paternity Testing Laboratory.</p>	
<b>Key words</b> Service, quality of service, customer satisfaction, public services	



## KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Asiantuntijapalvelujen luonne (Sipilä 1998, 14).....	10
Kuvio 2. Palvelun laadun toleranssi (Kinnunen 2004, 19).....	15
Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1990 ref. Ylikoski 2000, 119).....	16
Kuvio 4. Kuiluanalyysimalli (Grönroos 2001, 146.).....	19
Kuvio 5. Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys (Rope 2000, 538).....	21
Kuvio 6. Ikäjakautuma.....	31
Kuvio 7. Tilaamistiheys.....	34
Kuvio 8. Tutkimuksen tekopaikka.....	35
Kuvio 9. Tutkimuksen kesto aika.....	36
Kuvio 10. Paras tiedotuskanava.....	37
Kuvio 11. Yleisarvosana.....	39
Kuvio 12. Lähetelomakkeen tilaus.....	46
Kuvio 13. Näytteenlähetyspussin käyttö.....	48
Kuvio 14. Näytteenlähetyspussin käyttöaste.....	49
Kuvio 15. Näytteenlähetyspussien tilauspaikan tietäminen.....	50
Kuvio 16. Laskukopion tarve.....	52
Kuvio 17. Internetin käyttömahdollisuus.....	54
Kuvio 18. Tietoisuus sivuista.....	55
Kuvio 19. Onko käynyt sivuilla.....	56
Kuvio 20. Internetsivun löytäminen.....	57
Kuvio 21. Internetsivujen selkeys.....	57
Kuvio 22. Internetsivujen Informatiivisuus.....	58



## TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheet (Rope 200, 558).....	22
Taulukko 2. Vastaajien koulutus.....	32
Taulukko 3. Työskentelyvuodet nykyisessä työssä.....	32
Taulukko 4. Edustettuina olleiden kuntien koot ja vertaus kuntiin yhteensä.....	33
Taulukko 5. Laskukopion tarve koulutustasoittain.....	53
Taulukko 6. Laskukopion tarve työvuosittain.....	53

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Tutkimuksen taustaa .....	1
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat .....	2
1.3	Tutkimuksen rakenne ja raja- aus .....	2
1.4	Keskeisten käsitteiden määrittely .....	3
1.5	KTL:n Isyystutkimuslaboratorion esittely .....	4
2	PALVELU .....	6
2.1	Palvelujen määritelmä .....	6
2.1.1	Palvelujen ominaispiirteet .....	6
2.1.2	Palvelun luokittelu .....	8
2.2	Asiantuntijapalvelut .....	9
2.2.1	Asiantuntijapalvelujen luonne .....	9
2.2.2	Asiantuntijapalveluiden tyypit .....	11
2.3	Julkiset palvelut .....	11
2.3.1	Julkisten palvelujen luonne .....	11
2.3.2	Palvelusitoumus .....	12
2.4	Palvelun laatu .....	13
2.4.1	Palvelun laadun määrittäminen .....	14
2.4.2	Grönroosin palvelun laadun ulottuvuudet .....	15
2.4.3	Parasuramanin palvelun laadun ulottuvuudet SERVQUAL -menetelmä ...	16
2.5	Palvelun laadun kuiluanalyysi .....	18
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	20
3.1	Asiakastyytyväisyyden muodostuminen .....	20
3.2	Tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät .....	22
3.3	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen .....	23
3.4	Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteet .....	24
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	25
4.1	Tutkimuksen kohderyhmä .....	25
4.2	Kyselyn laatiminen .....	25
4.3	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	26
4.3.1	Validiteetti .....	27
4.3.2	Reliabiliteetti .....	27
4.4	Analysointimenetelmät .....	28
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	30
5.1	Taustatietokysymykset .....	30
5.1.1	Sukupuoli .....	30
5.1.2	Ikä .....	30
5.1.3	Ammattitutkinnot .....	31
5.1.4	Työkokemus .....	32
5.1.5	Kunnan asukasluku .....	32
5.1.6	Tilaamistiheys .....	33
5.2	Isyystutkimus .....	34
5.2.1	Tutkimuksen hinta .....	34
5.2.2	Tutkimuksen tekopaikka .....	35
5.2.3	Tutkimuksen kesto aika .....	36
5.3	Asiakaspalvelu .....	37
5.3.1	Paras tiedotuskanava .....	37
5.3.2	Puhelinpalveluaika .....	38
5.3.3	Yleisarvosana .....	39
5.3.4	Yhteystiedot .....	39
5.3.5	Yhteyden saaminen .....	40
5.3.6	Asiantunteva palvelu .....	40
5.3.7	Ammattitaitoinen palvelu .....	41
5.3.8	Palvelun joustavuus .....	42

5.3.9	Palvelun luotettavuus.....	42
5.3.10	Palvelun ystävällisyys .....	43
5.3.11	Palvelun nopeus .....	43
5.3.12	Puhelimitse saatujen ohjeiden selkeys .....	44
5.3.13	Puhelimitse saatujen ohjeiden ymmärrettävyys.....	44
5.3.14	Puhelimitse saatujen ohjeiden riittävyys .....	45
5.4	Lähetelomake.....	46
5.4.1	Lähetelomakkeiden tilaus .....	46
5.4.2	Lähetelomakkeen täyttö.....	47
5.5	Näytteenlähetyspussi .....	47
5.5.1	Näytteenlähetyspussin käyttö .....	48
5.5.2	Näytteenlähetyspussin käyttöaste .....	48
5.5.3	Näytteenlähetyspussien tilaus .....	49
5.6	Tutkimuslausunto .....	50
5.6.1	Poissulkeva lausunto .....	51
5.6.2	Myönteinen lausunto.....	51
5.7	Laskukopio .....	52
5.8	Internet –sivut.....	53
5.8.1	Internetin käyttömahdollisuus .....	54
5.8.2	Tietoisuus ISTL:n Internetsivuista.....	54
5.8.3	Käyminen Internetsivuilla .....	55
5.8.4	Internetsivun löytyminen .....	56
5.8.5	Internetsivuston selkeys.....	57
5.8.6	Internetsivuston Informatiivisuus.....	57
5.8.7	Internetsivujen sisältö .....	58
5.9	Koulutuspäivä.....	58
5.10	Toiveet/terveiset .....	59
6	Johtopäätökset ja kehittämistarpeet.....	60
6.1	Johtopäätökset .....	60
6.2	Kehittämistarpeet .....	61
	LÄHTEET .....	62
	LIITTEET .....	65

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen taustaa

Markkinoiden laajentuessa ja kilpailun kiristyessä myös julkisen sektorin on ryhdyttävä luomaan kilpailuetua. Koska julkinen sektori ei pysty kilpailemaan hinnalla eikä sen ”tuotettakaan” pystytä erilaistamaan on jäljelle jäävä kilpailuvaltti hyvän palvelun tarjoaminen. Tämän vuoksi julkisella sektorilla on lähdetty mukaan laadunhallinta- sekä standardisomisjärjestelmiin. Kun yritys (tässä tapauksessa laboratorio) on akkreditoitu eli se on saanut ulkopuolisen arviointitahon myöntämän laatustandardin, voidaan sanoa että sillä on kansainvälisesti tunnustettu ”todiste” hyvästä palvelun laadusta. Tällöin laboratoriolla on oikeus käyttää esimerkiksi lausunnoissaan akkreditointileimaa. Laadun standardisomisjärjestelmien tarkoituksena on taata yhdenmukainen tietyin sovituin menetelmin mitattu palvelu. Laatujärjestelmän tarkoituksena on ennaltaehkäistä virheellinen toiminta ja toiminnan dokumentointi. Yrityksessä on laatukäsikirja, jossa kerrotaan miten yrityksessä hoidetaan mikäkin asia ja esimerkiksi työohjeet, joissa kerrotaan miten kaikki työvaiheet tehdään. Laatustandardin saaminen edellyttää myös palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden mittaamista.

Yksityisellä sektorilla laatujohtaminen on ollut käytössä jo 90 –luvulla, mutta julkisella sektorilla sen merkitys on ymmärretty vasta 90 –luvun loppupuolella ja sitä on ryhdytty toteuttamaan vasta vuosikymmenen vaihteessa. Myöskin EU-jäsenyys on osaltaan vaikuttanut laatuasioiden esilletuloon, esimerkiksi siten, että jäsenyys edellyttää julkisissa hankinnoissa aiempaa avoimempaa kilpailua. Julkisella sektorilla laatuajattelua ryhdyttiin vasta suunnittelemaan sen jälkeen, kun valtiovarainministeriö oli antanut periaatepäätöksen hallinnon kehittämisestä vuoden 1998 loppupuolella.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään pääasiallisesti, mistä palvelu ja asiakastyytyväisyys koostuvat ja mitä ne ovat. Opinnäytetyössä sivutaan myös julkisia palveluita sekä asiantuntijapalveluita. Viimeksi mainittuja käsitellään vain lyhyesti sen vuoksi, että julkiset palvelut ja asiantuntijapalvelut ovat hyvin pitkälti samankaltaisia kuin yleiset yksityisellä sektorilla tarjottavat palvelut. Merkittävimpinä eroina voi mainita julkisilta palveluilta maksavan asiakkaan, normaalin markkinatilanteen ja kilpailun puuttumiset. Asiantuntijapalvelut taas erottaa normaalista palvelusta niiden erikois- ja arkaluontoisuus, toisinaan asiakas ei edes tiedä mitä on ostamassa.

Tämä asiakastyytyväisyystutkimus tehtiin Kansanterveyslaitoksen (myöhemmin KTL) Isyystutkimuslaboratorion (myöhemmin ISTL) toimeksiantona. Tutkimus on ensimmäinen Kansanterveyslaitoksessa toteutettava asiakastyytyväisyystutkimus ja sen vuoksi se tulee oletettavasti olemaan monen muun osaston asiakastyytyväisyyskyselyn perustana.

## **1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat**

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää ISTL:n suurimman asiakasryhmän, lastenvalvojien tämän hetkistä mielipidettä palvelun laadusta, asiakastyytyväisyyttä ja miten palvelua voitaisiin kehittää.

Tutkimuksen pääongelma on selvittää, miten lastenvalvojat kokevat ISTL:n palvelun ja mitkä osa-alueet ovat heille tärkeitä. (Peittomatriisi Liite XX)

Tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa eli viitekehyksessä tarkastellaan seuraavia asioita:

1. luvussa kaksi (2) tarkastellaan pääosin palvelua ja sen laatua. Luvussa sivutaan myös asiantuntijapalveluita sekä julkisia palveluita
2. luvussa kolme (3) tarkastellaan mistä asiakastyytyväisyys muodostuu ja miten sitä mitataan

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa eli empiirisessä osuudessa vastataan seuraaviin alaoongelmiin (peittomatriisi liite XX):

1. Mitä osia palvelusta lastenvalvojat pitävät tärkeinä ja millaisia kokemuksia heillä on niistä, luku 5.3
2. Käytetäänkö ja osataanko käyttää nykyisiä palveluja, luvut 5.2, 5.4 - 5.8
3. Miten palvelua voitaisiin kehittää, luvut 5.9 ja 5.10

## **1.3 Tutkimuksen rakenne ja rajaus**

Opinnäytetyön teoriaosuudessa pyritään kuvaamaan lukijalle miten määritellään palvelu, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys, jotta lukija ymmärtää mistä tässä opinnäytetyössä on kyse. Tämän lisäksi pyritään valottamaan julkisten palvelujen roolia ja asiantuntijapalveluita palveluntuottajana, koska julkiset palvelut ja asiantuntijapalvelut eroavat osin tavallisesta palvelusta. Johdannon loppupuolella pyritään myös antamaan lukijalle kuva siitä, mitä isyystutkimus käytännössä on.

Empiirisessä eli tutkimusosuudessa kerrotaan tutkimusmenetelmien valinnat, niiden luotettavuus ja pätevyys, tutkimustulokset sekä kehittämis ehdotukset. Kysymyslomakkeen kysymykset on ryhmitelty tulosten käsittelyssä aihekokonaisuuksiin asian selkiyttämiseksi. Esimerkiksi asiakaspalvelu –otsikon alle on liitetty kaikki asiakaspalveluun liittyvät kysymykset sekä niiden tulokset, ja tutkimuslausunto –otsikon alle on liitetty kysymykset ja tulokset lausunnoista.

Tutkimuksen empiirinen osa kattaa vain ISTL:n yhden suurimman asiakasryhmän, lastenvalvojien, asiakastytytyv äisyyden ja palvelun eri osa-alueiden tarpeet. Tutkimuksesta on rajattu muut ISTL:n asiakasryhmät pois seuraavista syistä: Yksityisille henkilöille ei eettisistä syistä voitu kyselyä lähettää. Lisäksi yksityisen henkilön saama tulos isyystutkimuksesta olisi voinut vaikuttaa heidän mielipiteisiinsä kyselyssä. Tuomioistuimille olisi jouduttu tekemään tietyin osin erilainen kyselylomake kuin lastenvalvojille. Muut viranomaiset –ryhmä käyttää palvelua harvemmin kuin muut. Eniten palvelua käyttävällä asiakasryhmällä oletetaan olevan paras kokemus ISTL:n palvelusta. Myöskin tutkimuksesta rajattiin pois sellaiset lastenvalvojat, joiden viimeisin asiointikerta oli ennen vuoden 2001 tammi-kuuta, koska uskottiin, ettei heillä ole ajantasaista tietoa palvelusta.

#### **1.4 Keskeisten käsitteiden määrittely**

*Julkinen sektori* koostuu valtiosta ja kunnista.

*Julkiset palvelut* tarkoittavat kansalaisille oikeuksina tarjottavia sosiaali-, terveydenhuolto- ja sivistyspalveluja.

*Maksullinen palvelutoiminta* on tutkimustyön ohessa tehtävää toimintaa, josta peritään maksu.

*Laatujärjestelmä* tarkoittaa organisaation kaikkien työtapojen, -järjestelmien ja –vaiheiden dokumentointia, kirjoittamista laatukäsikirjaksi sekä yrityksen toiminnan suunnittelua ja seurantaa.

*Lastenvalvoja* on kunnan sosiaalitoimiston alaisuudessa toimiva virkamies, jonka tehtäviin kuuluu mm. lastensuojelulliset tehtävät ja avioliiton ulkopuolella syntyneiden lasten isyyden selvittäminen.

*Isyystutkimus* tarkoittaa tässä lapsen isyyden tutkimista DNA-määrittelyn avulla.

*Suurimmalla asiakasryhmällä* tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä niin lukumääräisesti suurinta ryhmää asiakkaita kuin myös eniten tutkimuksia tilaavaa ryhmää.

## **1.5 KTL:n Isyystutkimuslaboratorion esittely**

KTL toimii sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan tutkimuslaitoksena asiantuntijana ja tietolähteenä sen toimialaan kuuluvissa asioissa ja vastaa näin ollen siitä, että päätöksentekijöillä, eri alojen toimijoilla ja kansalaisilla on käytössään paras mahdollinen tieto valintojensa tueksi. KTL:n tavoitteena on suomalaisen väestön terveyden, toimintakyvyn ja viimekädessä elämänlaadun parantaminen, johon kaikki sen toiminta tähtää. KTL tekee maksullista palvelutoimintaa sellaisilla alueilla, joilla se on kansallisen työnjaon kannalta tarpeellista ja/tai toiminta läheisesti liittyy väestön terveyden edistämiseen. (Laatukäsikirja 1.1.)

ISTL:n lain määrittämänä tehtävänä on suorittaa Isyyslain ja ulkomaalaislain piiriin kuuluvat isyys- ja sukulaisuustutkimukset. Laboratoriossa tehdään myös yksityisten henkilöiden pyytämiä isyys-, sukulaisuus- sekä kaksosten identtisyystutkimuksia. Yksityishenkilön pyytämien tutkimusten tekopaikkaa ei ole laein tai asetuksin määrätty. Käytännössä isyystutkimuksia ei tehdä muualla kuin KTL:n Isyystutkimuslaboratoriossa. Kuitenkin myös yksityisen henkilön pyytämässä tutkimuksessa noudatetaan täysin isyystutkimuksen tekoon liittyviä lakeja, mm. huoltajan suostumukset, oikeudenomistajien luvat jne. Terveystieteiden tutkimuskeskus on antanut Helsingin Yliopiston Oikeuslääketieteen laitokselle heinä-elokuussa 2004 luvan tehdä isyystutkimuksia, mutta heidän toimintansa laajuudesta ei ole tietoa tämän opinnäytetyön valmistumiseen mennessä. (Laatukäsikirja 1.1.)

KTL:ssa on tehty isyystutkimuksia 1940-luvulta alkaen. ISTL:n tehtävänä on suorittaa Isyyslain ja Ulkomaalaislain piiriin kuuluvat isyystutkimukset. Näiden lisäksi ISTL:ssa tehdään myös yksityisten henkilöiden pyytämiä tutkimuksia. (Laatukäsikirja 1.1.)

ISTL:n toimintaa säätelee seuraavanlaiset lait, asetukset, määräykset ja ohjeet (Laatukäsikirja 1.1.):

- Isyyslaki (700/1975)
- Laki isyyslain voimaannuttamisesta (701/1975)
- Laki eräistä veri- ja muita periytyviä ominaisuuksia koskevista tutkimuksista (702/1975)

- Asetus eräistä veri- ja muista periytyviä ominaisuuksia koskevista tutkimuksista (674/1976)
- Sosiaali- ja terveysministeriön määräykset isyyden määrittämiseksi suoritettavista veritutkimuksista (1993 D:62/02/93)
- Ulkomaalaislaki (301/2004)
- Ulkomaalaisasetus (142/1994)
- Laki ja asetus Kansanterveyslaitoksesta (828/1981)
- Isyystutkimuslaboratorion sisäiset ohjeet

Suomessa syntyy vuosittain noin 22 650 lasta avioliiton ulkopuolella (Tilastokeskus 26.11.2004.) Isyystutkimuksessa on kyse näiden lasten isien selvittämisestä. Isyystutkimuslaboratorioon asti tutkittavaksi tulee vuosittain kuitenkin noin 4500 näytettä, joka tarkoittaa isyystapauksina noin 1300 tapausta. DNA –tutkimuksen avulla voidaan selvittää yli 99.9 prosentin varmuudella onko kyseinen verinäytteen toimittanut ”tutkittava mies” lapsen biologinen isä.

Kun lapsi syntyy avioliiton ulkopuolella, väestörekisteri saa siitä tiedon. Väestörekisteri välittää tiedon äidin kotikunnan lastenvalvojalle, joka kutsuu äidin ja äidin nimeämän isän tunnustamaan isyyden. Mikäli mies tunnustaa olevansa lapsen isä, tehdään siitä virallinen asiakirja joka toimitetaan kyseisen kunnan maistraattiin, jossa isyys vahvistetaan väestörekisteriin. Jos mies ei tunnusta isyyttään tai on mahdollista, että joku muu mies on lapsen isä, jonka äiti nimeää, lastenvalvoja tilaa näille DNA –tutkimuksen. Isyystutkimusta ei saa lastenvalvojan kautta silloin, kun mies on jo tunnustanut lapsen isyyden tai jos lapsi syntyy avioliitossa oleville vanhemmille. Tällöin he voivat teettää tutkimuksen yksityisesti.



## 2 PALVELU

Palvelua voidaan tarkastella sekä tuottajan että kuluttajan näkökannalta. Tuottajan kannalta katsottuna palvelu on ryhmä tapahtumia ja prosesseja, kun taas kuluttajalle palvelun ostaminen ja käyttäminen voi olla päivittäistä rutiinia tai jokin erikoinen, harvinaisempi tapahtuma. Palvelun tarjoaja voi vaikuttaa ainoastaan omaan toimintaansa ja yrittää näin saada kuluttajaa toimimaan haluamallaan tavalla. (Kinnunen 2004, 7.)

### 2.1 Palvelujen määritelmä

Palvelu –käsitteen määrittelyjä on monia:

*Palvelut ovat jotain, mitä voi ostaa ja myydä mutta mitä ei voi pudottaa varpailleen (Gummersson 1987 referoitu Grönroos 1998, 49).*

*Palvelu on mikä tahansa aineeton teko tai hyöty, jonka yksi osapuoli voi tarjota toiselle ja joka ei johda minkään kiinteään omistukseen. Palvelun tuotanto voi kuitenkin olla sidoksissa johonkin fyysiseen tuotteeseen. (Kotler 1988 ref. Grönroos 1998, 53.)*

Grönroos (1998, 52) on tehnyt ns. yhteenvedon eri määritelmistä:

*Palvelu on ainakin jossain määrin aineeton teko tai tekojen sarja, jossa asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä siten, että asiakas, palveluhenkilökunta ja/tai fyysisten resurssien tai tavaroiden ja/tai palvelun tarjoajan järjestelmät ovat vuorovaikutuksessa keskenään.*

Kirjassaan Kotler ym. (1996, 589) painottaa palvelujen vaihtelevuutta, katoavaisuutta sekä niiden omistamismahdollisuuden puutetta aineettomuuden ja erottamattomuuden lisäksi.

Grönroosin (1998, 50) mukaan on olemassa myös ”näkymättömiä” palveluita, nämä ovat sellaisia, jotka eivät näy asiakkaalle. Esimerkiksi hallinnolliset palvelut, laskutus ja valitusten käsittely.

#### 2.1.1 Palvelujen ominaispiirteet

Palvelu koetaan yleensä subjektiivisesti. Eli kun asiakkaat kuvailevat palveluja, he käyttävät sellaisia ilmauksia kuin kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus. Tällaiset kuvaukset ovat hyvin abstrakteja asioita. (Grönroos 1998, 53-54.) Kotlerin (1996, 589) mukaan juuri

palvelun *aineettomuus* on se, joka tekee palvelun laadun arvioinnin hyvin vaikeaksi. Palvelua ei myöskään voi arvioida ennen palvelutapahtumaa. Aineettomuuden vuoksi asiakas ei voi saada mallikappaletta palvelusta, eikä hän voi kokeilla sitä etukäteen. Tämän vuoksi epävarmuus palvelua ja sen laatua kohtaan on suurempi ennen hankintaa kuin fyysisessä tavarassa, jota hän voi ennen ostopäätöstä kokeilla. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 23.) Vaikka palvelua kuvataan aineettomana, liittyy palveluun Ylikosken (2000, 17) kirjan mukaan kuitenkin usein jotain tavaraa. Myös Pesosen ym. (2002, 22) mielestä on hyvin harvinaista, että olisi pelkästään tavara tai pelkästään palvelu, johon ei liittyisi ollenkaan toista.

Palvelut ovat *heterogeenisia* eli vaihtelevia, jonka vuoksi sitä on hyvin vaikea kontrolloida (Pesonen ym. 2002, 23). Tämä tarkoittaa sitä, että samakin palvelu voi olla seuraavalla kerralla erilainen. Näin tapahtuu etenkin silloin, kun palvelun tuottaminen liittyy ihmisiin. (Ylikoski 2000, 25.) Heterogeenisuudesta huolimatta henkilökunnan tulisi pystyä pitämään laatu mahdollisimman tasaisena.

Palvelujen *tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuu samanaikaisesti*. Joissain tilanteissa asiakas on osana palvelutapahtumaa, jolloin hän voi vaikuttaa siihen, minkälaiseksi palvelutapahtuma muodostuu. (Kuusela 1998, 34.) Näin palvelu on jonkinlaista vuorovaikutusta palvelun tarjoajan kanssa, ja palvelun tarjoajasta ja asiakkaasta tulee kiinteä osa palvelua (Pesonen ym. 2002, 23). On kuitenkin myös tilanteita, joissa asiakas ei ole suoraan vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa. (Grönroos 1998, 52.) On myös tilanteita, joissa näyttää ettei vuorovaikutusta ole ja sitä kuitenkin esiintyy. (Grönroos 1998, 52.) Esimerkiksi isyystutkimus, loppuasiakkaat eli mies, äiti ja lapsi eivät ole suoranaisesti vuorovaikutuksessa ISTL:n kanssa vaan he asioivan lastenvalvojan välityksellä.

Palvelun *ainutkertaisuus* tarkoittaa sitä, että se katoaa kuluttamisen jälkeen eikä sitä voi säilyttää, varastoida, myydä edelleen tai palauttaa. Palautusmahdollisuuden puuttuminen edellyttää, että palvelun ongelmien ja epäonnistumisten varalle on kehitettävä muun tyyppiset korjauskeinot asiakkaan kokeman vahingon hyvittämiseksi. (Lämsä & Uusitalo 2002, 19.) Kun taas Kotlerin (1996, 589) mukaan juuri palvelun aineettomuus on se, joka tekee palvelun laadun arvioinnin hyvin vaikeaksi ja sitä ei voi myöskään arvioida ennen palvelutapahtumaa.

Isyystutkimus on aineeton palvelu, josta kuitenkin tulee konkreettinen lopputulos, lausunto. Isyystutkimus on useiden tekojen (vaiheiden) sarja, johon asiakas osallistuu ainoastaan antamalla verinäytteen. Vaikka asiakas tavallaan osallistuu palvelutapahtumaan, ei hän kuitenkaan voi vaikuttaa itse tapahtumaan. Isyystutkimusta ei voida tehdä etukäteen

ja varastoida asiakkaan tarvetta varten. Lastenvalvoja tilaamissa tutkimuksissa lopullinen asiakas (tutkimuksen osallistuvat henkilöt) eivät ole suorassa vuorovaikutussuhteessa palvelua tarjoavan yrityksen kanssa.

### 2.1.2 Palvelun luokittelu

Palveluja luokittelemalla saadaan näkyviin niin eri tyyppisiä palveluorganisaatioita kuin myös erityyppisiä palvelutilanteita. Luokittelujen avulla myös nähdään palvelutapahtuma asiakkaan näkökulmasta ja näin ollen lisää palveluntarjoajan ymmärrystä asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 2000, 26.)

*Palvelut voidaan jakaa kulutuspalveluihin ja yrityspalveluihin. Yrityspalvelujen ostajina ovat toiset yritykset. Kulutuspalveluita voivat tuottaa sekä julkinen valta että yksityiset organisaatiot; yritykset ja yhteisöt. Julkisia palveluita ovat mm. yleiseen järjestykseen ja turvallisuuteen liittyvät palvelut (poliisi ja palokunta) ja kunnalliset terveydenhoito- ja sosiaalipalvelut.*

*Julkiset palvelut ja yksityiset palvelut voidaan edelleen jakaa sen mukaan, onko kyseessä voittoa tavoitteleva organisaatio eli yritys vai voittoa tavoittelematon, ns. non-profit organisaatio.*

*Asiantuntijapalvelut ovat palveluja, joiden tuottajilla on korkea koulutus ja sitä kautta ammattinsa erityisosaamista. Palveluun liittyy usein neuvojen antaminen, ja siinä keskitytään asiakkaan jonkin ongelman ratkaisuun. (Ylikoski 2000, 26.)*

Kuuselan (1998, 41) mielestä palvelujen ominaispiirteitä voidaan arvioida vertailemalla eri palveluja keskenään. Palvelujen luokittelun avulla voidaan arvioida, minkä tyyppisiä palvelutapahtumat ovat luonteeltaan, minkä tyyppinen vuorovaikutussuhde palveluyrityksellä on asiakkaaseen, ja kuinka suuri merkitys asiakassopeutuksella ja yksilöllisellä palvelulla on palvelujen tuottamisessa.

Kuusela (1998, 44-52) luokittelee kirjassaan palvelut seuraavasti:

*Asia- ja ihmiskeskeisille palveluille on ominaista, että henkilöt menevät ”palvelutehtaaseen” palveltaviksi. Asiakkaiden on uhrattava aikaa ja vaivaa palvelun saamiseksi.*

*Fyysiseen omistukseen tähtäävissä palveluissa on kyse johonkin koneeseen tai laitteeseen liittyvästä näkyvästä toiminnasta. Osa palveluista liittyy yksinkertaisesti tuotteen käyttökelpoisuuden parantamiseen.*

*Ihmisten ajatuksiin suunnatuissa palveluissa voidaan puhua mielen virkistämisestä. Henkisissä palveluissa asiakkaiden oma panos on tärkeä. Näiden palvelujen käyttö vaatii asiakkaalta aikaa, vaivaa ja sitoutumista.*

*Informaation prosessointiin liittyvissä palveluissa palvelun arvo syntyy tehtävän kannalta tarkoituksenmukaisen tiedon keräämisestä, yhdistämisestä, analysoinnista ja tulkinnasta - tiedon synteesisistä. Informaation prosessointiin ja käyttöön liittyvien asiantuntijapalveluiden kehittäminen perustuu tarjolla olevan tiedon yhä parempaan hyväksikäyttöön.*

Ylikosken luokittelu sopii paremmin kuvaamaan isyystutkimusta. Isyystutkimus on eräs valtion omistaman tutkimuslaitoksen palveluista. Isyystutkimus on myös korkeaa asiantuntija osaamista vaativa palvelu ja siinä keskitytään asiakkaan ongelman ratkaisuun, eli isyyden selvittämiseen. Kuuselan luokittelusta isyystutkimukseen sopii ainoastaan informaation prosessointiin liittyvä palvelu.

## **2.2 Asiantuntijapalvelut**

Asiantuntijapalvelut ovat usein myös kaikkein vaikeimmin määriteltäviä ja aineettomimpia palveluja. Ne ovat työsuorituksia, joista vaihtelevassa määrin jää konkreettinen lopputulos. Asiantuntijaa käytetään yleensä jonkin tämän päivän tai tulevaisuuden ongelman ratkaisemiseen. (Sipilä 1999, 17.)

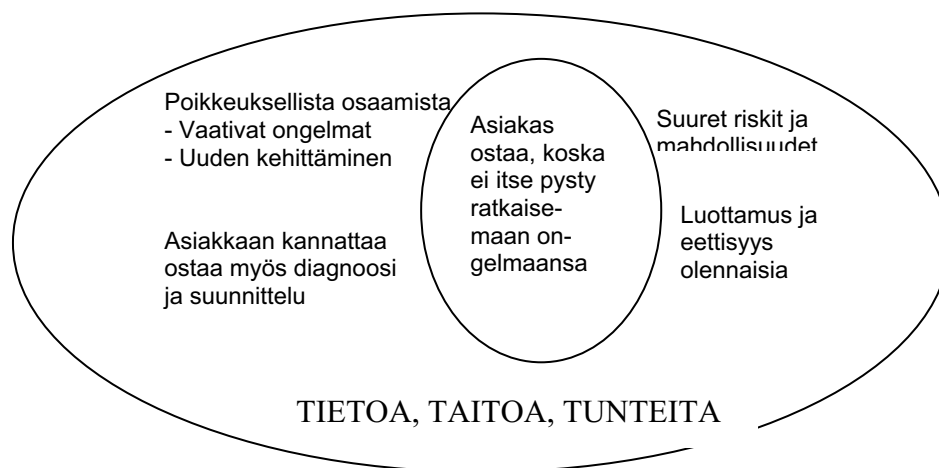
### **2.2.1 Asiantuntijapalvelujen luonne**

Sipilä (1996, 26, 27) kertoo kirjassaan, että keskeisimmät piirteet, jotka erottavat asiantuntijapalvelut muista palveluista ovat luovuus ja ainutlaatuinen osaaminen. Asiantuntijaa tarvitaan silloin, kun kehitetään uutta tai ratkotaan monimutkaisia ongelmia. Asiantuntijapalveluiden tuottaja tarvitsee laajan yleisnäkemyksen, pitkän kokemuksen alasta, hyvät käsitevalmiudet ja inhimillistä luovuutta. Näiden lisäksi asiantuntijapalvelija tarvitsee myös toteutuskykyä sekä ammattimestaitoa. Asiantuntijapalveluihin kohdistuu niin suuria vaatimuksia, että kaikki tarvittavat ominaisuudet eivät välttämättä yhdisty yhdessä henkilössä, vaan työyhteisössä on pyrittävä siihen, että ne löytyvät työpareista tai tiimistä.

Myös Pesonen ym. (2002, 26) sanovat kirjassaan, että asiantuntijapalvelun tuottajalla tulee olla jonkinlaista erityisosaamista ja tämä erityisosaaminen on vaatinut yleensä korkeaa kouluttautumista. Heidän mukaan asiantuntijapalvelut ovat yleensä jonkinlaista kehittämis- ja neuvontatoimintaa, jossa asiakkaan tilanteeseen tapauskohtaisesti.

Asiantuntijapalveluita ostetaan yleensä siksi, ettei asiakas itse pysty ratkaisemaan jotain ongelmaa. Asiantuntijapalvelut ovat poikkeuksellisen tiedon, taidon ja tunteiden kauppaa. (Sipilä 1998, 12.) Joskus asiakkaan ja asiantuntijan osaamisero on niin suuri, että asiakas voi jopa olla täysin asiantuntijansa armoilla. Asiakas haluaa kuitenkin myös palvelua. Asiantuntijoiden asiakaspalvelutaidoissa nähdäänkin paljon parannettavaa mm. parempaa huomaavaisuutta, enemmän informaatiota sekä asiakaslähtoisempää kieltä. (Sipilä 1998, 17.) Asiantuntijatyön riskit ovat valtavat. Asiakkaan on usein lähes mahdotonta arvioida ostohetkellä ostamaansa palvelua. Hän joutuu tekemään ostopäätöksensä hyvin suuressa epävarmuudessa. Asiakas voi kuitenkin vähentää riskiä hankkimalla tietoa palvelun tarjoajasta ja sen aikaisemmista töistä yms. (Kuvio 1). (Sipilä 1999, 18, 37.)

Joillakin asiantuntija-aloilla luottamuksellisuus on hyvin tärkeää, asiakas ei välttämättä halua tulla missään vaiheessa esiin, että hän on käyttänyt kyseisiä palveluja (Sipilä 1999, 22).



Kuvio 1. Asiantuntijapalvelujen luonne (Sipilä 1998, 14)

Palvelun tuottajan ja asiakkaan asiantuntemuserot ovat hyvin suuret ja tämän vuoksi heidän on toisinaan hyvin vaikea kommunikoida, ongelmaksi muodostuu miten selittää monimutkainen asia asiakkaalle yksinkertaisesti (Sipilä 1996, 27).

## **2.2.2 Asiantuntijapalveluiden tyypit**

Sipilä (1996, 31) jakaa kirjassaan asiantuntijapalveluiden tyypit kolmeen ryhmään:

1. Ongelmapalvelut (asiakas tiedostaa tarpeensa)  
Esimerkiksi auto-onnettomuudessa henkilön raaja on irronnut, hän tarvitsee kiinnittäjän, lääkärin.
2. Kehittämispalvelut (asiakas ei tiedosta tarvettaan)  
Esimerkiksi kuntouttaja, jonka tulee ensin saada asiakas vakuuttuneeksi tarpeesta ja vasta sitten keskustellaan työn suorittajasta.
3. Ns. hallintopalvelut  
Lainsäädännössä tai yrityksen sisäisissä pelisäännöissä on määrätty, että vain tietty yksikkö voi käsitellä jonkin asian, määrätty viranomainen esimerkiksi tekee päätökset lasten huostaanotosta tai jokin määrätty viranomainen tekee isyystutkimukset.

## **2.3 Julkiset palvelut**

Ylikoski (2000, 73) kertoo, että toimintaympäristön muutokset ovat herättäneet kiinnostusta markkinointiin myös julkisella sektorilla. Eräs näistä toimintaympäristön tekijöistä on kilpailu. Julkinen sektori joutuu mukaan kilpailuun, kun palveluja yksityistetään ja lakisääteisistä sääntelystä sekä monopoleista luovutaan. Myöskin EU:hun liittyminen ja sen myötä tavaran ja palvelun vapaa liikkuminen lisää kilpailua. Näin ollen kiristynyt kilpailu osaltaan pakottaa julkisen sektorin ryhtymään asiakaskeskeisenpään markkinointiin.

### **2.3.1 Julkisten palvelujen luonne**

Julkisilla palveluilla tarkoitetaan kaikkia niitä valtion tai kuntien toimesta tarjottavia palveluita, joita kansalaisella on oikeus käyttää esimerkiksi terveydenhuolto, sosiaalitoimi, poliisi ja palokunta. Julkiset palvelut rahoitetaan kansalaisilta veroina kerätyillä tuloilla, joten teoriassa palveluja käyttävä asiakas maksaa palvelustaan, mutta käytännössä hänellä ei ole valtaa päättää, mihin palveluun juuri häneltä perityt verorahat käytetään. Valtio jakaa määriteltyjen budjettien puitteissa rahaa näille palveluorganisaatioille, joiden täytyy pystyä toimimaan niiden varojen puitteissa. (Lumijärvi & Jylhäsaari 1999.)

Julkiset palvelut poikkeavat olemukseltaan, rahoitukseltaan ja tuotantotavaltaan yksityisen sektorin tuottamista palveluista. Julkisen sektorin keskeinen piirre on maksavan ja valitse-

van asiakkaan puuttuminen. Julkisten palvelujen maailmassa ei myöskään ole kilpailua, markkinamekanismia, hintasignaaleja eikä nettoarvoa. (Lillrank 1998, 91.)

Julkisella sektorilla on useita erilaisia asiakkaita ja he voivat olla monenlaisissa rooleissa. Asiakkaiksi luetaan sekä palveluja käyttävät yksityiset asiakkaat, jotka ovat myös taval- laan palvelujen rahoittajia (veronmaksajia) että poliittiset päätöksentekijät, yhteisöt ja yri- tykset. Julkisen sektorin asiakassuhteet voivat olla hyvinkin erilaisia kuin yksityisellä sek- torilla, ne voi olla monopolistisia, asiakkaalle pakollisia tai ne voi rajoittaa asiakkaan toi- mintaa. Esimerkkinä tästä on juuri isyystutkimus, joka on monopoliasemassa ja asiak- kaan on sekä pakko että hän ei voi ostaa tätä palvelua toiselta toimittajalta. (Valtiovarain- ministeriö 2002, 67)

Julkinen sektori tarjoaa kansalaisille useita erilaisia palveluja. Monet liittyvät kansalaisten hyvinvointiin, turvallisuuteen ja koulutukseen. Julkisia palveluita tarjoavat voittoa tavoitte- lemattomat organisaatiot saavat rahoituksensa pääasiallisesti julkisista varoista. Saa- mansa varat voittoa tavoittelematon organisaatio muuntaa palveluiksi asiakkaille. Sen toimintaa säätelevät yleensä lait, asetukset ja määräykset. (Ylikoski 2000, 70-72.)

### **2.3.2 Palvelusitoumus**

Palvelusitoumukset ovat eräs julkisen sektorin keino tarjota asiakkailleen parempaa pal- velua. Palvelusitoumusten merkitys palvelujen laadun kehittämisessä julkisella sektorilla on huomattavasti suurempi kuin normeilla. Laeilla ei voida säätää jokapäiväisten työtehtä- vien hoitamistavoista. (Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998, 4.) Palve- lusitoumukset ovat viranomaisia moraalisesti velvoittavia, mutta eivät oikeudellisesti sito- via (Lillrank 1998, 192).

Palvelusitoumusten käyttö on kansalaiskeskeinen ja samalla asiakaslähtöinen tapa kehit- tää julkisia palveluita. Palvelusitoumukset korostavat kansalaisten oikeuksia ja osallisuutta julkisten palvelujen asiakkaina ja veronmaksajina sekä antavat mahdollisuuden vaikuttaa suoraan eri palvelun tarjoajien toimintaan. Palvelusitoumus on myös tehokas käytännön tapa viedä julkisten palvelujen laatutyötä eteenpäin. (Valtiovarainministeriö 2002, 12.)

Palvelusitoumuksen ideana on asiakkaille annettavat laatulupaukset, joiden tarkoituksena on, että asiakas tietää jo etukäteen millaista palvelua hän voi odottaa, edellyttää ja vaatia kultakin viranomaiselta. Palvelusitoumus on julkisesti annettu lupaus, josta pidetään kiinni. Kun viranomainen antaa palvelusitoumuksen, lupautuu hän täyttämään tämän lupauksen ja asiakkaalla on oikeus vaatia sen täyttymistä. (Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministe- riö 1998, 5.)

Palvelusitoumukset ovat laatuun ja palveluun keskittyviä apuvälineitä, joiden avulla voidaan myös tarkkailla tehokkuutta ja tuloksellisuutta (Valtiovarainministeriö 2002, 31).

Suomen Kuntaliiton & Valtiovarainministeriön (1998, 5) julkaisun mukaan julkisen sektorin palvelusitoumuksia koskevat yleiset periaatteet ovat asiakkaalle annettavat laatulupaukset, asiakaslähtöisyys ja palvelun joustavuus, asiakaspalaute ja virheiden korjaaminen, palvelun kuvaaminen palvelunselosteena sekä paras mahdollinen palvelu tehokkaasti tuotettuna. Palvelusitoumuksiin voidaan lisätä asiakaslähtöisyyttä ja palvelun joustavuutta seuraavasti: palvelut keskitetään niin, ettei asiakkaan tarvitse asioida kuin yhdessä paikassa saadakseen asiansa hoidettua, esimerkiksi yhteispalvelupisteet. Aukioloajat voidaan tehdä joustaviksi ja palvelujen saatavuutta parannetaan muillakin tavoilla, esimerkiksi palvelut Internetissä. Asiakkaiden kohtelu palvelupisteissä ystävällisesti ja avuliaasti. Asiakkaille voidaan tarjota mahdollisuus saada palveluita nopeasti ja joustavasti, esimerkiksi sähköisesti tai itsepalveluna. (Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö 1998, 5-6.)

Esimerkkinä palvelusitoumuksesta voidaan mainita Valtiovarainministeriön (2002, 35) julkaisussa kerrottu Tilastokeskuksen palvelusitoumus, jossa luvataan näin:

1. *Olemme helposti tavoitettavissa.*
2. *Palvelemme monipuolisesti ja tehokkaasti.*
3. *Paneudumme asiakkaan tarpeisiin.*
4. *Toimimme nopeasti ja täsmällisesti.*
5. *Pidämme asiakkaamme ajan tasalla.*
6. *Opimme jatkuvasti asiakkailtamme.*

Lillrank (1998, 191) kritisoi kirjassaan palvelusitoumuksia julkisen sektorin ja yksityisen sektorin rajapinnalle syntyvässä oleviksi ”luonnottomiksi” hybrideiksi. Hän kertoo näiden keinotekoisiiin asiakkuuksiin perustuvien hybridimallien voivan parhaimmillaan edesauttaa sekä laadun että tuottavuuden kehittymistä, mutta pahimmillaan ne tuottavat sekaannusta ja lykkäävät ongelmia eteenpäin.

## **2.4 Palvelun laatu**

Laatu on käsitteenä moniulotteinen, suhteellinen ja siksi hieman vaikea hahmottaa ja silti siinä ei ole mitään kovin epäselvää, mystistä tai edes vaikeaa. Täytyy vain muistaa pitää mielessään muutamia eri näkökulmia ja ymmärtää suhteellisuutta. Yhdestä näkökulmasta



katsomalla ei saa laadun kokonaiskuvaa ja suhteellisuus tarkoittaa sitä, että laatu ilmaisee erilaisten vertailujen tuloksia: toteumaa verrataan tavoitteeseen, rakennetta suorituskyyneen ja tarvetta tyydytykseen. (Lilrank 1998, 19.)

Palvelun merkitys on viime vuosina voimakkaasti kasvanut. Kun tuotteilla on yhä vaikeampi erottua kilpailijoista, palvelulla tarjontaa voidaan erilaistaa. Asiakkaat odottavat saavansa hyvää palvelua. Asiakkaiden odotusten mukaisen hyvän palvelun tarjoaminen ei ole helppoa, koska eri ihmisille hyvä palvelu merkitsee eri asioita. (Ylikoski 2000, 117.)

Ylikosken, Järvisen & Rostin (2002, 51) mukaan asiakkaan käsitys palvelun laadusta muodostuu jo yksittäisen palvelukokemuksen perusteella ja tarkentuu kun asiakas käyttää samaa palvelua uudelleen.

#### **2.4.1 Palvelun laadun määrittäminen**

Palvelun laatu on määritelty usein palvelun kyvyksi vastata asiakkaan tarpeisiin. Palvelun laadun määrittämiseen liittyvät myös asiakkaan omat odotukset ja koetun laadun suhde. Palvelun laatu riippuu usein myös ajasta ja paikasta.

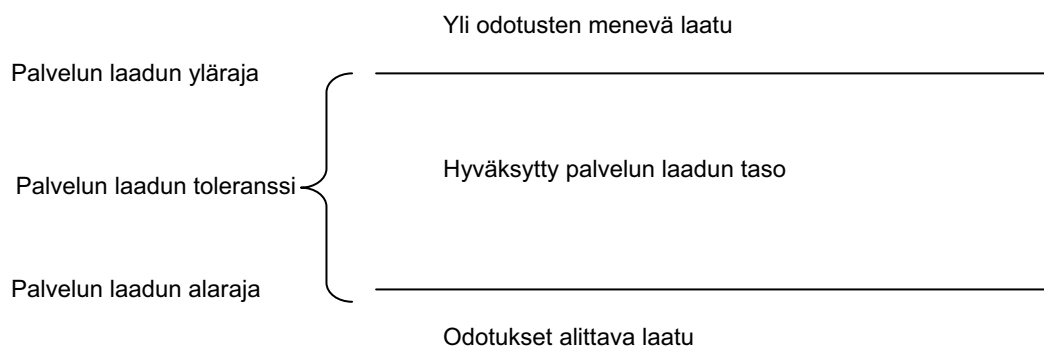
Ylikosken (2000, 118) mukaan laatua on vaikea määritellä muutamalla sanalla. Yleisesti ottaen laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote (tavara tai palvelu) vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia, eli miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Laatu on näin asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Laatu on tavallaan asiakkaan asenne organisaatiota ja sen tarjoamia tuotteita kohtaan (Ylikoski ym. 2002, 118.) Asiakas on siis laadun tulkitsija, ja vain asiakas voi kertoa onko laatu hyvä vai huono eli vastaako laatu sitä mitä asiakas odottaa (Ylikoski 2000, 118).

Toisaalta laadulla ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämistä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Laatuun liittyy myös tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen. Laadun määrittämiseen on jo alusta alkaen sisällynyt se, ettei virheitä tehdä. Asiat tehdään oikein jo ensimmäisellä kerralla ja joka kerta. Vielä tärkeämpää kuin virheettömyys on kokonaislaadun kannalta oikeiden asioiden tekeminen. (Lecklin 2002, 18-20.)

Laatu on tuotteen tai palvelun kaikki ne piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet (9000 SFS-ISO 2001).

Palvelun laadun määräytymiseen liittyy olennaisesti asiakkaan kokema palvelun laadun toleranssi, joka tarkoittaa asiakkaan asettamia palvelun laadun ylä- ja alarajoja. Alarajalla asiakas juuri ja juuri hyväksyy saamansa palvelun laadun kelpolliseksi, kun taas ylärajalla asiakas on hyvinkin tyytyväinen saamaansa palveluun. Mikäli asiakas on saanut yli odotustensa menevää palvelua, on menty ylärajan yli. Jos taas palvelu on mennyt alarajan alapuolelle, on palvelu epäonnistunut, asiakas tyytymätön ja todennäköisesti vaatii jonkinlaista hyvitystä (Kuvio 2). (Kinnunen 2004, 19.)

Laadun mittaaminen siis lähtee asiakkaasta. Eli asiakas määrittää milloin palvelu on laadukasta. Koetun laadun kannalta tärkeää on palvelun lopputulos, mutta yhtälailla myös tapa, jolla palvelu toteutetaan. Tärkeää on myös nähdä, että palvelun laatua verrataan odotuksiin. Kun laatu on samassa suhteessa odotuksiin on asiakas tyytyväinen ja kun laatu on odotuksia korkeampaa on asiakas positiivisesti yllättynyt. Kappaleissa 2.4.2 ja 2.4.5 esitellään kaksi eri laadun mittaamisen tapaa.



Kuvio 2. Palvelun laadun toleranssi (Kinnunen 2004, 19)

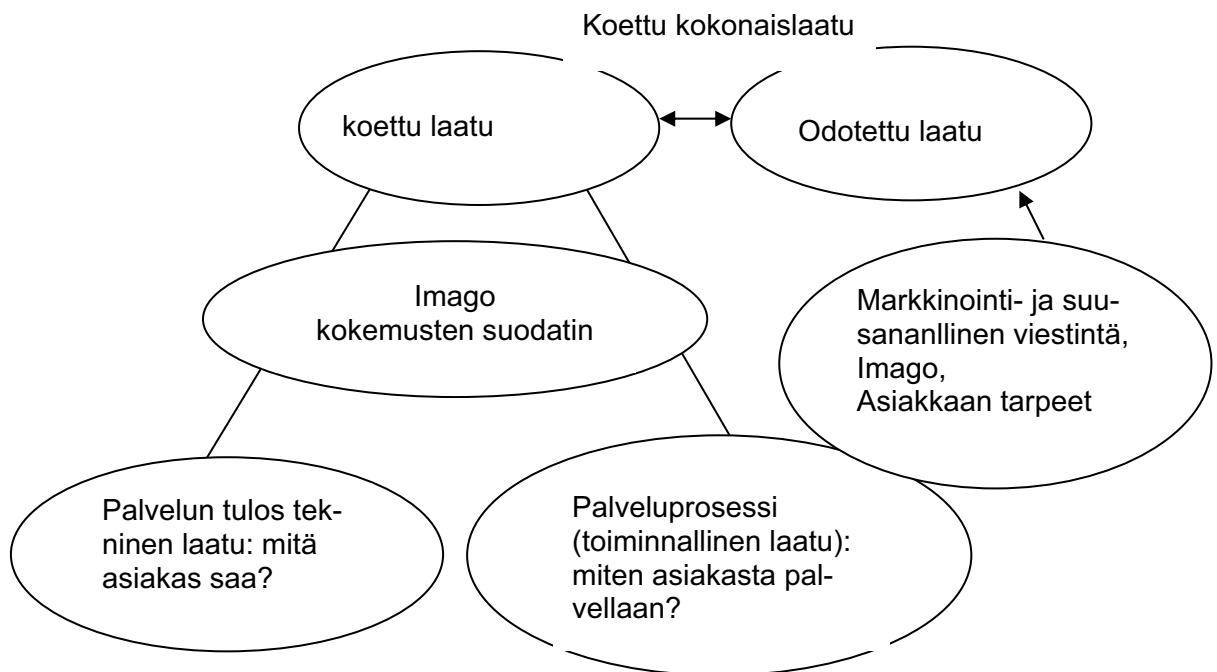
## 2.4.2 Grönroosin palvelun laadun ulottuvuudet

Pesosen ym. (2002, 44) mukaan asiakkaan arvioiman palvelun laadun perusta on vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa, jonka perusteella asiakas ryhtyy arvioimaan palvelua lisäämällä siihen muut kokonaislaatuun vaikuttavat tekijät.

Palvelun kokonaislaatu muodostuu asiakkaan odotuksista ja kokemuksista. Odotettu laatu on asiakkaan ennakkokäsitykset laadusta, johon vaikuttaa asiakkaan omat tarpeet, millainen mielikuva hänellä on yrityksestä, yrityksen markkinointiviestinnässä annetut lupaukset sekä hänen lähipiirinsä suositukset. Koettuun laatuun vaikuttaa se mitä itse palvelun ”toteutuksen hetkellä” tapahtuu (Pesonen ym. 2002, 46-47.), mitä hän palvelun lopputuloksena saa ja miten hän sen saa. Kokonaislaatuun vaikuttaa myös asiakkaan mielikuva organisaatiosta, joka suodattaa pienet satunnaiset ja joskus isommatkin virheet, niin että niistä

huolimatta asiakas kokee palvelun laadun tyydyttäväksi (Kuvio 3). (Ylikoski ym. 2002, 118.)

Kuuselan (1998, 121) mukaan koettuun laatuun vaikuttavan teknisen laadun osatekijöitä ovat tekniset ratkaisut, palvelun tuottamisessa tarvittavat koneet, atk-järjestelmät ja ylipäätään asiat, jotka tekevät palvelutilanteen mahdolliseksi. Teknisessä laadussa korostuvat palvelutapahtuman tekninen toteuttaminen ja palveluprosessien lopputulos. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat henkilöstön käyttäytyminen, palveluaittius ja toiminta, henkilöstön ulkoasu ja työpaikan ilmapiiri. Tässä laatu näkökulmassa painotetaan palvelun toteutustapaa ja laatu syntyy palvelun toteuttamisen aikana.



Kuvio 3. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 1990 ref. Ylikoski 2000, 119)

#### 2.4.3 Parasuramanin palvelun laadun ulottuvuudet SERVQUAL -menetelmä

Grönroosin (2001, 113) mukaan useimmat palvelun laadun kokemuksen tutkimukset ovat perustuneet odotusten ja kokemusten välisen eron käsitteeseen, joissa laatu koetaan vertaamalla eri laatuattribuutteja koskevia odotuksia ja kokemuksia.

Käytetyin palvelun laatutekijöiden mittari on Parasuramanin ja kumppaneiden 80-luvulla tutkimuksen pohjalta luoma SERVQUAL -menetelmä:

1. **Luotettavuus** tarkoittaa asiakkaalle palvelusuorituksen johdonmukaisuutta ja virheettömyyttä. Luotettavuus on tärkein kriteeri kun asiakas arvioi palvelun laatua.
2. **Reagointialttius** tarkoittaa henkilöstön valmiutta ja halukkuutta palvella asiakkaita. Tällöin palvelu on mm. nopeaa ja palveluun mahdollisesti liittyvät paperit lähetetään välittömästi eteenpäin.
3. **Pätevyys** tarkoittaa, että palvelun tuottajilla on tarvittavat tiedot ja taidot. Palvelun tuottajilla tarkoitetaan sekä asiakaspalveluhenkilöstöä että heidän toimintansa mahdollistavia taustalla toimivia henkilöitä.
4. **Saavutettavuus** merkitsee helppoa yhteydenottoa. Tällöin organisaatioon saa helposti yhteyden esimerkiksi puhelimitse. Aukioloajat ja organisaation sijainti ovat asiakkaan näkökulmasta sopivat tai palvelun helppo saatavuus on taattu sähköisten yhteyksien (mm. Internet) avulla. Hyvä saavutettavuus on myös sitä, että asiat hoidetaan mahdollisuuksien mukaan kerralla kuntoon.
5. **Kohteliaisuus** pitää sisällään huomaavaisen ja asiakasta arvostavan käytöksen – asiakkaalle ollaan huomaavaisia ja ystävällisiä.
6. **Viestintä** palvelun laatutekijänä tarkoittaa sitä, että asiakkaille puhutaan sellaista kieltä, jota nämä ymmärtävät. Joissakin palveluissa termit saattavat olla asiakkaille vieraita. Hyvä viestintä tarkoittaa myös sitä, että viestintä tulee sopeuttaa erilaiseksi eri asiakasryhmille. Näin esimerkiksi palvelua ensimmäistä kertaa käyttävälle joudutaan selittämään asioita perusteellisemmin kuin vakioasiakkaalle. Palvelun selostamisen lisäksi hyvään viestintään kuuluu palvelun hinnan kertominen.
7. **Uskottavuus** merkitsee sitä, että asiakas voi luottaa siihen, että organisaatio rehellisesti ajaa asiakkaan etua. Uskottavuuteen vaikuttavat organisaation nimi, maine ja asiakaspalveluhenkilöstön persoonallisuus sekä tapa, jolla palveluja myydään asiakkaalle.
8. **Turvallisuus** merkitsee sitä, että palveluun ei liity fyysisiä tai taloudellisia riskejä, esimerkiksi ettei asiakkaan tarvitse pelätä joutuvansa ryöstetyksi pankkiautomaatilla asioidessaan. Luottamus luo turvallisuuden tunnetta. Luottamus tarkoittaa myös asioiden käsittelyn luottamuksellisuutta.
9. **Asiakkaan ymmärtäminen/tunteminen** tarkoittaa pyrkimystä asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen. Tähän kuuluu asiakkaan erityistarpeiden selvittäminen ja asiakkaiden huomioiminen yksilöinä. Vakioasiakas ilahtuu myös siitä, jos henkilöstö osoittaa tuntevansa hänet.

*10. **Palveluympäristö** sisältää palveluun liittyvät konkreettiset asiat, ”näkyvät todisteet” palvelusta. Asiakkaan näkemiä asioita ovat tilat, koneet, laitteet, henkilöstön olemus ja muut palvelutilassa olevat asiakkaat. Asiakas arvioi myös palvelun fyysisiä tunnuksia, kuten esimerkiksi luottokorttia tai ti-  
liotetta. (Ylikoski 2000, 127-129)*

SERVQUAL –menetelmä mittaa sekä asiakkaan kokemuksia palvelusta, että myös miten tärkeitä palvelun eri osa-alueet ovat (Lotti 1998, 191).

## **2.5 Palvelun laadun kuiluanalyysi**

Mikäli palveluntarjoajan ja asiakkaan näkemykset palvelun toimivuudesta ovat hyvin erilaiset on kyse odotetun ja koetun palvelun välisistä kuiluista. Kuiluanalyysimalli on tarkoitettu analysoimaan laatuongelmien lähteitä ja etsimään palvelun laadun parantamiskeinoja. Asiakkaan odottama palvelun taso riippuu asiakkaan menneistä kokemuksista, henkilökohtaisista tarpeista ja suusanallisesta viestinnästä. Koettu palvelu syntyy sisäisten päätösten ja toimenpiteiden seurauksena, joita organisaatiossa noudatetaan palvelupahtuman aikana. Laatukuilut eli palvelun laadun perusrakenteen osien väliset poikkeamat ovat seurausta laadunjohtamisprosessin epäjohtonmukaisuuksista. Viides kuilu, odotetun ja koetun palvelun kuilu on riippuvainen muista prosessin kuiluista (Kuvio 4). (Grönroos 1998, 100-101.)

*Kuilu 1*, jossa asiakkaiden odotukset ja johdon käsitys asiakkaiden odotuksista eroavat toisistaan. Tähän kuiluun voivat olla syynä epätarkat tiedot tai tekemättömät markkinatutkimuksista ja kysyntäanalyysistä, virheellisesti tulkitut tiedot asiakkaan odotuksista, yrityksen johto saa puutteellista tietoa organisaatiolta tai liian monta organisaatiokerrosta, jotka aiheuttavat tiedonkulun pysähtymisen tai muuttavat itse tietoa matkalla.

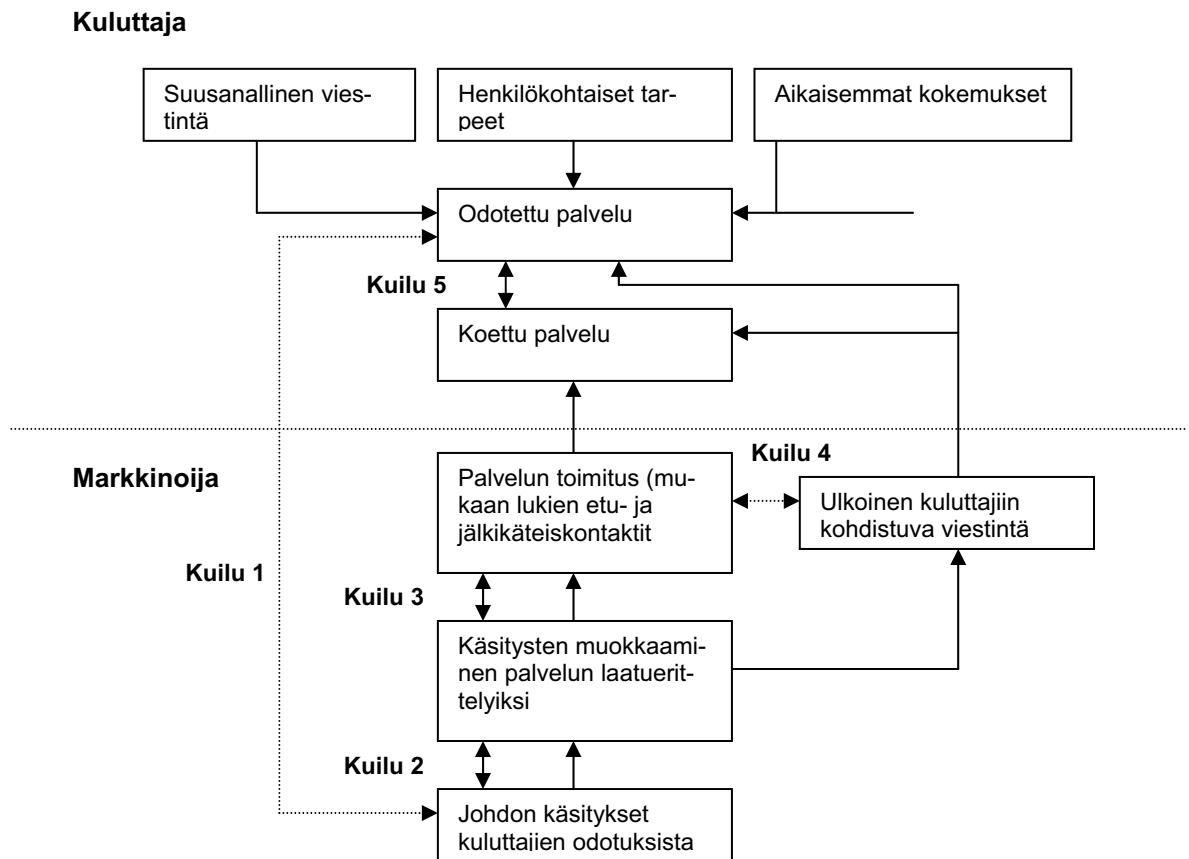
*Kuilu 2*, jossa palvelun laatuvaatimukset eivät ole yhdenmukaisia johdon laatuodotusnäkemysten kanssa. Tähän kuiluun voivat olla syynä suunnitteluprosessien riittämättömyys tai suunnitteluvirheet tai sen huono johto, selkeän tavoiteasettelun puute tai ylimmän johdon tuen puute.

*Kuilu 3*, jossa palvelun toimituksessa ei noudateta laatuvaatimuksia. Syitä tähän voivat olla liian monimutkaiset tai jäykät vaatimukset, työntekijöiden hyväksymisen puute, vaatimukset eivät ole yhdenmukaisia yrityskulttuurin kanssa, palveluoperaatioiden huono johtaminen, jne.

*Kuilu 4*, jossa ulkoisen viestinnän palvelulupaukset ovat epärealistisia. Syinä voivat olla markkinointiviestinnässä unohdettu palvelutuotanto, perinteisen markkinoinnin ja tuotan-

non koordinoimisen puute, organisaatio ei noudata markkinaviestintäkampanjan lupauksia ja taipumus liioitella lupauksia.

*Kuilu 5*, jossa asiakkaan odotukset eivät vastaa kokemuksia. Mikäli näin pääsee käymään on seurauksena laatuongelmat ja huono laatu, kielteinen suusanallinen viestintä, kielteinen vaikutus yrityksen imagoon ja mahdollisesti jopa liiketoiminnan menetys (Kuvio 4). (Grönroos 1998, 100-101, Grönroos 1999, 146-152).



Kuvio 4. Kuiluanalyysimalli (Grönroos 2001, 146.)

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys on yrityksen keskeinen mittari selvitettäessä ja analysoitaessa yrityksen menestymismahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa. Asiakkaiden tyytyväisyys palvelujen laatuun edistää asiakkaiden halukkuutta jatkaa asiakassuhdetta ja tehdä uusintaosia. (Grönroos 2001, 179).

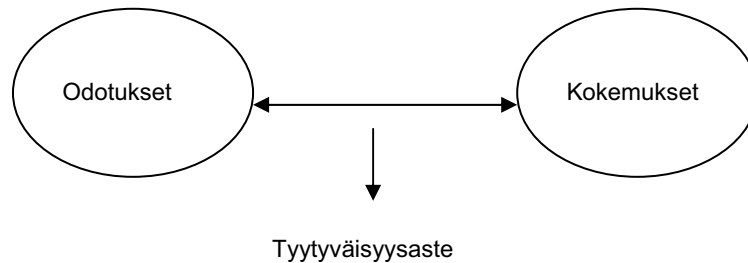
#### 3.1 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

Rope ja Pöllänen (1998, 59) kertovat kirjassaan, että asiakastyytyväisyys on suhteellinen ja aina subjektiivinen, yksilöllinen käsite joka on suurelta osin sidottu nykyhetkeen. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyys on lunastettava yhä uudelleen ja uudelleen päivittäisissä kontakteissa asiakkaan kanssa. Asiakas arvioi palveluja myöskin sen perusteella, mikä on niiden arvo tai hyöty hänelle. Tällöin hän vertaa omaa panostustaan siihen mitä hän palvelun tuloksena saa. (Ylikoski ym. 2002, 51.)

Asiakastyytyväisyyttä tuottaa tekijä, jonka asiakas on kokenut tuottavan positiivisen yllätyksen. Odotusten mukainen toiminta ei ole tyytyväisyyden tuottaja, vaan se on odotustekijä, jonka uskotaan automaattisesti toteutuvan. Eli odotustekijät ovat tekijöitä, joiden edellytetään toimivan, jotta tuotteeseen oltaisiin tyytyväisiä. Odotusten toteutumattomuus tuo tyytymättömyyttä. Tyytyväisyyskokemus edellyttää jotakin sellaista tapahtumaa, jota asiakas ei osannut odottaa. (Rope & Pöllänen 1998, 165.) Odotustaso muodostaa lähtökohdan ja vertailuperustan kokemuksille (Kuvio 5). Samantasoinen palvelutapahtuma saattaa tuottaa pettymyksen, kun asiakkaalla on korkeat odotukset palvelusta ja taasen se saattaa tuottaa positiivisen yllätyksen mikäli odotukset ovat matalalla. (Rope 2000, 538).

Ylikosken (2000, 123-126) mukaan asiakkaan odotusten määräytymiseen vaikuttavat seuraavat tekijät: *Asiakkaan tarpeet*, esimerkiksi ikä, sukupuoli, koulutustaso, persoonallisuus ja mieliala. *Palvelun hinta*, asiakas odottaa enemmän jos palvelun hinta on korkea. Esimerkiksi opiskelijaruokalassa asiakas ei odota saavansa samanlaista palvelua ja ruokaa kuin jossain gourmet-ravintolassa. Kun palvelun hinta nousee, ei asiakkaan odotukset välttämättä muutu, mutta hyväksyttävän palvelun raja nousee. Sekä asiakkaan *aikaisemmat kokemukset samasta palveluntarjoajasta* että asiakkaan *kokemukset muista vastaavanlaisista palveluntarjoajista* vaikuttavat hänen odotustensa muodostumiseen. Myös yrityksen *mainonnassa antamansa lupaukset* vaikuttavat odotuksiin. Se miten *asiakas joutuu itse panostamaan palveluun* vaikuttaa myös, esimerkiksi pankkiautomaatilla asiakas odottaa ainoastaan, että laitteet toimivat kun taas pankissa sisällä palvelun odottaminen nos-

taa asiakkaan odotukset huomattavasti korkeammalle. Odotuksiin vaikuttavista *tilanne* *tekijöistä*, esimerkiksi kiireinen asiakas haluaa palvelun nopeammin kuin kiireetön asiakas. Asiakkaan odotukset ovat siis jo olemassa ennen ostopäätöstä, mutta myös palvelutapahtuman aikana voi syntyä lisää odotuksia.



Kuvio 5. Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys (Rope 2000, 538)

Ropen (2000, 538) mukaan odotukset voidaan jakaa seuraavasti:

*Ihanneodotukset*, jotka kuvaavat asiakkaan oman arvomaailman mukaista toivekenttää siitä mitä hän odottaa yritykseltä tai palvelulta. Ihanneodotuksia voivat olla esimerkiksi halvat hinnat, ystävällinen palvelu, suuret valikoimat, korkealaatuiset tuotteet tai yrityksen sijainti. On kuitenkin muistettava, että ihanneodotukset erilaisia eri henkilöillä.

*Ennakko-odotukset*, jotka tarkoittaa asiakkaan odotustasoa eri ominaisuuksien suhteen jotka hänellä oli jo etukäteen. Ennakko-odotukset tarkoittavat samaa kuin yrityksen imago. Tällaisissa mielikuviiin vaikuttavissa tekijöissä tulee kuitenkin ottaa huomioon, että ihminen peilaa kaikki mielikuvansa oman arvo- ja asennemaailmansa kautta. Tästä johtuen erilaiset mielikuvat merkitsee eri ihmisille eri asioita.

*Minimiodotukset*, jotka tarkoittavat asiakkaan asettamia edellytyksien vähimmäistasoa tuotteelle ja palvelulle. Minimiodotukset voivat olla henkilökohtaisia eli erilaisilla ihmisillä on erilaiset odotukset taustastaan riippuen. Ne voivat olla myös tilannekohtaisia, jolloin erilaisissa ostotilanteissa ja erilaisissa ympäristöissä asiakkaalla on erilaiset odotukset. Minimiodotukset voivat olla myös toimialakohtaisia, jolloin hänellä on erilaiset odotukset eri toimialoilla toimivia kohtaan. Edellisten lisäksi minimiodotukset voivat olla myös yrityskohtaisia, jolloin yrityksen tekemät markkinointiratkaisut vaikuttavat odotuksiin.

Rope (2000, 545) jakaa odotuksiin suhteutetut tyytyväisyysasteet kolmeen perusluokkaan: aliodotustilanteeseen, joka on myönteinen kokemus asiakkaalle, tasapainotilanteeseen, joka tarkoittaa odotusten vastaavuutta ja yliodotustilanteeseen, joka on asiakkaalle kielteinen kokemus.



### 3.2 Tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät

Palvelun tarjoajan paras mainos on tyytyväinen asiakas, joka kertoo hyvästä kokemuksestaan tuttavilleen. Taas tyytymätön asiakas kertoo ihan yhtä varmasti huonosta kokemuksestaan. (Pesonen ym. 2002, 54.) Kuusela (1998, 139) toteaa kirjassaan, että jos toteutunut palvelu on asiakkaan odotuksia suurempi, ovat he mitä todennäköisemmin tyytyväisiä. Kun taas jos asiakkaan odotukset ovat olleet suuremmat kuin toteutunut palvelu ovat he todennäköisesti tyytymättömiä.

Ropen ja Pölläsen (1998, 28) mukaan koska asiakastyytyväisyys edellyttää aina kokemuksen muodostuu asiakkaan tyytyväisyys siitä, millaiseksi hän kokee yrityksen kontaktipinnan. Kontaktipinta muodostuu kaikesta yrityksen ja asiakkaan välillä olevasta ja tapahtuvasta; henkilöstökontakteista, tuotekontakteista, tukijärjestelmäkontakteista sekä miljöökontakteista.

Ropen (2000, 558) kirjassa esittelemästä taulukosta 1 voi nähdä, ettei tyytyväisyys ja tyytymättömyystekijät ole välttämättä toistensa vastakohtia, esimerkiksi jos vaikka toimitusvarmuuden pettäminen aiheuttaa tyytymättömyyttä niin saman tekijän toimivuus ei aiheuttaakaan tyytyväisyyttä. Näin siksi, että asiakkaan kokema tyytyväisyys merkitsee aina odotusten ylittymistä eikä vain odotusten täyttymistä. Tyytymättömyys taasen johtuu selkeästä ennako-odotusten alittamisesta tai lupausten pitämättömyydestä. Odotusten mukainen toiminta ei ole tyytyväisyyden tuottaja vaan odotustekijä, jonka asiakas olettaa toteutuvan. Odotustekijöistä voidaan myös käyttää nimeä edellytystekijä, jotka ovat tekijöitä joiden odotetaan toimivan jotta tuotteeseen tai palveluun oltaisiin tyytyväisiä. Kokonaistyytyväisyys siis muodostuu odotustason tekijöiden täyttymisestä sekä tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijöiden välisestä suhteesta.

Taulukko 1. Tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheet (Rope 200, 558)

Tyytyväisyystekijät	Tyytymättömyystekijät
<ul style="list-style-type: none"><li>• poikkeuksellisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu</li><li>• tilannekohtainen asiakkaan ongelmatilanteen mallikas hoitaminen</li><li>• yllättävän, ylimääräisen positiivisen elementin antaminen tuotteen mukana</li><li>• poikkeuksellisen hyvin hoidettu valitus</li><li>• neuvon antaminen asiakkaan ongelmatilanteen kuntoon saattamiseksi</li><li>• asiakkaan pyytämää ratkaisua positiivisemmän (=edullisemmän tai laadukkaamman) ratkaisun tarjoaminen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• sovittujen asioiden pettäminen, esimerkiksi aikataulu, tuoteominaisuudet, toimitusvarmuus</li><li>• epätasainen toimintataso tai alle imago-odotusten jäävä toiminta</li><li>• hintaan laitettavat lisukkeet (pienlaskutuslisä yms.), joista asiakas ei ollut etukäteen tietoinen</li><li>• asiakkaalle maksun yhteydessä yllätyksenä ilmitulleet suuret hintojen nousut</li><li>• valitusten käsittelemättä jättäminen tai niistä tiedottamattomuus</li><li>• asiakkaan pyyntöihin (esim. soittopyyntö) reagoimattomuus</li></ul>

Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa Ylikosken (2000, 90-91) mukaan myös asiakkaan omat tunnetilat, eli onko hän hyvällä vai huonolla tuulella. Myös muiden asiakkaiden käyttäytyminen saattaa vaikuttaa, esimerkiksi elokuvateatterissa pussia kovasti rapisteleva asiakas voi ärsyttää toista asiakasta.

Sipilän (1998, 110) mukaan yleisin asiakkaan tyytymättömyyden syy on ettei pysytä aikatauluissa. Tämän lisäksi Sipilän (1999, 230) mielestä asiantuntijapalveluissa hyvin usein asiakkaan tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät ovat:

*Asiantuntemattomuus*, asiakas haluaa keskustella asiantuntijan kanssa ja saada jo ensimmäisellä kerralla vastaukset kysymyksiinsä. *Lupaukset eivät pidä*, jälkikäteen esiin tulevat virheet ärsyttävät asiakasta paljon enemmän kuin itse palvelutilanteessa ilmenevät virheet. *Huono tavoitettavuus*, asiakas ei tavoita heti henkilöä joka osaa neuvoa häntä ongelmassaan, vaan häntä yhdistellään yhä uudelleen aina toiselle henkilölle. *Rutiininomainen käyttäytyminen*, jossa asiakkaalle tulee tunne, että hänestä halutaan päästä nopeasti eroon. *Ylimielisyys ja pinnallisuus*, jokaiseen asiakkaaseen on suhtauduttava vakavasti ja asiakkaan tulee voida tuntea, että hänen ongelmaansa paneudutaan kunnolla. *Asiakkaaseen ei suhtauduta vakavasti ja hänen mielipidettään ei kuunnella*, asiakashan ei koskaan esitä tyhmiä kysymyksiä. *Epäasiallisuus ja –siisteys*, esimerkiksi purukumin syöminen tai sopimaton pukeutuminen asiakaspalvelutilanteessa ärsyttää asiakasta. *Liiallinen tuttavallisuus tai muodollisuus*, asiakasta ei tule palvella kuin kaveria ja asiakas on se, joka määrittää tuttavallisuuden tason. *Töksähtävät lauseet ja näsäviisuus*, omasta mielestä hauskat lausahdukset eivät kuulu asiakaspalveluun. *Byrokratia*, virastojen tapa vetäytyä erilaisten määräysten taakse on yleistä

### 3.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden mittaamista tärkeämpänä asiana on tietää miten tyytyväisiä tai tyytymättömiä asiakkaat ovat palveluun ja mitä sen parantamiseksi voidaan tehdä. Tätä tietoa ei saada pelkästään valituksista ja palautteista, vaan myös säännöllisistä asiakastyytyväisyystutkimuksista. Pelkästään valituksista ja palautteista ei saada oikeanlaista tietoa, koska sadasta tyytymättömästä asiakkaasta keskimäärin neljä tekee valituksen yritykselle ja muut pysyvät hiljaa, vaihtavat palveluntarjoajaa tai kertovat ystävilleen. (Bergman 1994, 286.) Asiakastyytyväisyystutkimus mittaa juuri asiakkaan kokemusta eikä yleistä mielikuvaa yrityksestä. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyyden selvittäminen edellyttää aina jatkuvaa ja systemaattista mittaamista. (Rope & Pöllänen 1998, 59.) Asiakastyytyväisyyden seuraaminen edellyttää siis sekä asiakastyytyväisyystutkimuksia että suoran

palautteen järjestelmästä ja näiden kahden tietojen yhdistämisellä saadaan kokonaiskuva asiakastyytyväisyydestä (Ylikoski 2000, 156). Suoran palautteen järjestelmiä on esimerkiksi asiakaspalautepuhelin, palvelun yhteydessä annettavat lipukkeet, fax-palautejärjestelmä sekä polettijärjestelmä, jossa asiakas laittaa tyytyväisyys tai tyytymättömyyspoletin laatikkoon sen mukaan millaiseksi hän on palvelun kokenut (Rope & Pöllänen 1998, 78).

Anttilan ja Iltasen (1998, 52) mukaan asiakkaan tyytyväisyyden saavuttaminen edellyttää yritykseltä ajantasaista tietoa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista ja tämän vuoksi on tehtävä asiakastyytyväisyystutkimuksia.

Asiakastyytyväisyysmittaus auttaa yritystä ymmärtämään asiakkaan vaatimuksia ja paljastaa niitä tekijöitä joista menestyksellinen yhteistyö asiakkaiden kanssa riippuu (Lotti 2001, 67).

### **3.4 Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteet**

Ylikosken (2000, 156) määritelmän mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan miten toimenpiteet vaikuttavat. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta:

- 1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen eli mitkä tekijät organisaatiossa tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä.*
- 2. Tämän hetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen eli miten organisaatio suoriutuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa.*
- 3. Toimenpide-ehdotusten tuottaminen. Tuloksista voidaan nähdä, millaisia toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja mikä on toimenpiteiden suositeltava tärkeysjärjestys.*
- 4. Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta, jonka toteuttamiseksi asiakastyytyväisyys tulisi toistaa tasaisin väliajoin, jotta voidaan nähdä miten se on kehittynyt ja miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.*

Yksityisten palvelujen asiakkaan tyytyväisyyden saavuttaminen merkitsee heille taloudellisen tuloksen kasvua, kun taas julkisten palvelujen asiakkaan tyytyväisyyden saavuttaminen merkitsee kansalaisten luottamuksen vahvistumista yhteiskunnan palveluihin ja näin ollen ylläpitää koko kansakunnan hyvinvointiin vaikuttavan yhteiskunnan sosiaalista pääomaa. (Pesonen ym. 2002, 63.)

## **4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

### **4.1 Tutkimuksen kohderyhmä**

ISTL:n asiakkaat koostuvat sekä julkisen sektorin asiakkaista, että yksityisen sektorin asiakkaista. Julkisen sektorin asiakkaita ovat lastenvalvojat, tuomioistuimet ja muut viranomaiset esimerkiksi poliisi.

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin eniten tutkimuksia tilaava asiakasryhmä, lastenvalvojat. Heistä valittiin edelleen tammikuun 2001 ja syyskuun 2003 välisenä aikana tutkimuksen tilanneet. Tällainen kohderyhmävalinta tehtiin sen vuoksi, että vastaajalla olisi edes jonkinlainen muistikuva ja kokemus palvelutapahtumasta. Tutkimus on siis kokonaistutkimus.

Suomessa on noin 450 kuntaa, joista jokaisessa toimii vähintään yksi lastenvalvoja ja suurimmissa kunnissa heitä toimii useampia. Kyselylomakkeita lähetettiin 319 kappaletta. Koska ei ole olemassa rekisteriä, josta kävisi ilmi kuinka monta lastenvalvojaa toimii missäkin kunnassa, laitettiin saatteeseen pyyntö kopioida kyselylomakkeita lisää mikäli lastenvalvojia oli useampi. Suurimpiin kuntiin laitettiin kuitenkin useampi lomake, koska kokemuksen perusteella tiedettiin niissä olevan useampi lastenvalvoja.

### **4.2 Kyselyn laatiminen**

Tämä asiakastyytyväisyyskysely on ensimmäinen tässä organisaatiossa toteutettava kysely. Useat eri KTL:n osastot joutuvat laaduntarkkailun vuoksi toteuttamaan samankaltaisen kyselyn lähitulevaisuudessa. Tämän vuoksi he ovat halunneet seurata tämän kyselyn toteutumista. Tätä kyselyä tulevat mahdollisesti muut osastot käyttämään pohjana omissa kyselyissään, muuttaen sitä hieman omaa erikoisalaansa vastaavaksi. Toivottavaa myös olisi toistaa tällainen samankaltainen, mahdollisesti jopa sama kysely ISTL:ssa muutaman vuoden kuluttua.

Kyselylomakkeen suunnittelu alkoi vuoden 2003 lokakuussa. Lomake postitettiin kaikille vastaajille 10.12.2003 ja pyydettiin palauttamaan 19.12.2003 mennessä.

Näin vastaajille jäi hieman yli viikko aikaa vastata kyselyyn. Ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä lomake testattiin Vantaan lastenvalvojilla, joita on kuusi (6) kappaletta. Koe-

käyttäjryhmällä ei ollut lomakkeen kysymyksiin korjausehdotuksia, joten lomake lähetettiin sellaisenaan.

Saatekirjeessä kerrottiin tutkimuksen tekijä ja tarkoitus. Lisäksi kerrottiin mistä osoitteet on saatu, ja että tulokset tullaan käsittelemään luottamuksellisina. Koska ei ole saatavilla varmaa tietoa kuinka monta lastenvalvojaa toimii missäkin kunnassa pyydettiin, saatekirjeessä kopioimaan kyselylomaketta lisää, mikäli niitä oli liian vähän lähetyksessä. Kirjeen lopussa kiitettiin vastauksista ja kerrottiin tekijän yhteystiedot.

Sekä kyselylomake että saatekirje kopioitiin ISTL:n viralliselle paperille, jossa on vasemmassa yläkulmassa Kansanterveyslaitoksen logo ja sivun alareunassa ISTL:n yhteystiedot. Näistä koottiin A3 kokoinen taiteltu nelisivuinen lomake saatteineen (liite 1). Jokaisen saatekirjeen ja kyselylomakkeen liitteeksi laitettiin vastauskuori, jossa postimaksu oli maksettu. Tämän ajateltiin lisäävän vastausten lukumäärää.

Kyselylomakekirjekuoria lähetettiin 297 kappaletta, jotka sisälsivät lomakkeita yhteensä 319 kappaletta. Lähetystyöä ei voitu kohdentaa tarkasti vastaanottajan nimellä, koska asiakasrekisteristä ei ilmene tutkimuksen tilanteen kunnan lastenvalvojan nimi, eikä tällaista tietoa ole saatavilla mistään. Näin ollen lähetyksen vastaanottajaksi merkittiin ainoastaan tietyn kunnan lastenvalvoja, esimerkiksi Helsingin lastenvalvoja. Tiedettiin kuitenkin joitain kuntia, joissa toimi useampi lastenvalvoja ja tämän vuoksi näille osoitetuissa kuorissa lähetettiin useampi kyselylomake.

Saapuneet vastaukset syötettiin SPSS -ohjelmaan tammikuussa 2004 ja alustavat keskiarvot tuloksista esiteltiin ISTL:n henkilökunnalle ja esimiehille heti. Todellinen tulosten käsittely alkoi vasta lokakuussa 2004.

#### **4.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti**

Luotettavuus on mittauksen perusta sanoo Lotti (2001, 119) kirjassaan. Kaikissa tutkimuksissa yritetään välttää virheitä, mutta siitä huolimatta tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tutkimuksen luotettavuuden vuoksi niitä tulee arvioida. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216.) Heikkilän (1999, 177) mukaan tutkimuksen luotettavuuden tärkein edellytys on, että tutkimus on tehty tieteelliselle tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaan. Tätä voidaan mitata validiteetillä ja reliabiliteetillä.

Sukupuolen vinous ja usealla eri tavalla ymmärretyt kysymykset aiheuttavat aina tuloksiin virheitä. Koska miehiä oli vain murto-osa vastanneista, ei tämän vuoksi sukupuolta ole käytetty minkään tutkimuskysymyksen taustamuuttujana.

#### **4.3.1 Validiteetti**

Validiteetti mittaa tutkimuksen pätevyyttä eli että on selvitetty sitä mitä oli tarkoituskin selvittää (Heikkilä 1998, 28). Validiteettiin vaikuttaa tutkimuskysymysten muotoilu, kysymyksiin valitut vaihtoehdot (esimerkiksi asteikot), ja kysymysten sijoittaminen lomakkeeseen (Rope & Pöllänen 1998, 82). Heikkilän (1999, 178) mukaan validiutta on vaikea tarkastella tutkimuksen tekemisen jälkeen.

Validiuden vuoksi lomakkeen kysymykset suunniteltiin huolellisesti, ottaen myös huomioon ISTL:n henkilökunnan toiveet. Lomake testattiin Vantaan lastenvalvojilla, joita on kuusi ja tämän testauksen perusteella ei lomakkeen kysymyksiin tarvinnut tehdä muutoksia. Lomakkeen kysymykset on pyritty tekemään helposti ymmärrettäviksi ja ettei vastaajat pääse sekoittamaan asioita. Tästä on esimerkkinä kysymykset K16 ja K7, joissa kysyttiin tutkimuslausunnoista. K16 kysyttiin aivan lausunnon oikealla nimellä ”poissulkeva tutkimuslausunto”, mutta K17 kysyttiin muodossa ”Ei-poissulkeva lausunto”. Ei-poissulkevan lausunnon oikea nimi on myönteinen lausunto, mutta se muotoiltiin näin ettei sekaannusta pääse tapahtumaan. Lomakkeen kysymyksistä laadittiin myös peittomatriisi (Liite 2). Kysely toteutettiin kirjekyselynä ja se lähetettiin postitse. Tämän toivottiin nostavan vastaajien osuutta, kun he saavat itse päättää vastausajankohdan. Kysely lähetettiin kaikille samanaikaisesti ja näin ollen riippuen postin kulkunopeudesta vastaus aikaa jäi jokaiselle vähintään viisi arki päivää. Kysely lähetettiin keskiviikkona ja laskettiin, että se olisi jokaisella perillä viimeistään perjantaina. Vastaukset pyydettiin palauttamaan viimeistään seuraavan viikon perjantaina.

Tähän kyselyyn vastanneille ei ollut luvassa minkäänlaista palkintoa vastaamisesta, ja silti päästiin näinkin hyvään vastausprosenttiin (63,6%).

#### **4.3.2 Reliabiliteetti**

Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä (Heikkilä 1999, 29). Tarkoittaen, että mikäli asiakastytyväisyyskysely toistettaisiin, tulokset olisivat samankaltaiset ensimmäisten tulosten kanssa ottaen huomioon mahdolliset muutokset asiakastytyväisyydessä. Reliabiliteettiä heikentää mm. liian pieni otoskoko, suuri vastaamatto-

mien määrä, kysymysten epäselvyys sekä väärä ajoitus. (Rope & Pöllänen 1998, 83.) Hirsjärven ym. (2004, 217) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkimuksen tekijän tarkka kuvaus miten hän on tutkimuksen suorittanut alusta loppuun. Heikkilän (1999, 179) mukaan reliabiliteettiä voidaan tarkastella vasta tutkimuksen tekemisen jälkeen. Reliabiliteettiä voidaan mitata kahden erillisen, mutta samaa asiaa kysyvän muutujan korrelaatiolla.

Kyselylomakkeita lähetettiin 319 ja vastauksia tähän kyselyyn saatiin 203 kappaletta, vastausprosentti on näin ollen 63,6%. Tutkimus oli kokonaistutkimus. Yhtään vastauslomaketta ei tarvinnut hylätä puutteellisten vastausten vuoksi. Näin ollen vastausten määrän sekä otoskoon osalta tutkimus on reliaabeli.

Kuitenkin tulosten analysointivaiheessa huomattiin, että todennäköisesti kolme (3) vastaajista oli ymmärtänyt likertin asteikot väärin päin. Nämä vastaukset kuitenkin hyväksyttiin mukaan tutkimusaineistoon, koska ei voida olla täysin varmoja väärin ymmärryksestä.

Heikkilän (1999, 179) mukaan reliabiliteetti varmistetaan mittaamalla samaa asiaa kahdella tai useammalla kysymyksellä ja mitataan näiden välinen korrelaatiokerroin. Saatavalle korrelaatiokertoimen arvolle ei ole olemassa yksiselitteistä rajaa, mutta luku saisi olla yli 0,7. Kontrollikysymyksinä lomakkeessa oli kysymykset K11 ”Yhteyden henkilökuntaan saa nopeasti” sekä K24 ”Palvelu on nopeaa”. Näiden kysymysten korrelaatiokerroin kertoo että tulos on melko reliaabeli, koska ne on hyvin lähellä toivottua lukua 0,7 (K11tark vs. K24tark  $r=0.430$ , K11kok vs. K24kok  $r=0.519$ ) (Liite 10). Toisena kontrollikysymysparina oli kysymykset K13 ”Teitä palvellut henkilö oli ammattitaitoinen” sekä K19 ”Palvelu on luotettavaa”. Myös näiden kontrollikysymysten korrelaatiokertoimen mukaan tulos on melko reliaabeli, koska myös nämä ovat hyvin lähellä toivottua lukua 0,7 (K13tark vs. K19tark  $r=0.363$ , K13kok vs. K19kok  $r=0.547$ ) (Liite 10).

#### **4.4 Analysointimenetelmät**

Tutkimusaineiston analysoitiin käytettiin SPSS –tilasto-ohjelmaa. Graafisissa esityksissä on käytetty sekä SPSS tilasto- että Excel –ohjelmia. Graafisissa esityksissä on merkitty myös prosenttiluvut, jotta kuvioista tulisi havainnollisempia. Tuloksista on jätetty pois tyhjäksi jätetyt vastaukset.

Tulosten analysoinneissa on käytetty kullekin mitta-asteikolle sopivinta ja tehokkainta analysointimenetelmää. Suurin osa tuloksista on kuvattu vastausten keskiarvolla, mikä toisi-

naan eroaa ryhmittäisistä prosentiosuuksista. Eroja esiintyy sen vuoksi, että keskiarvo on hyvin herkkä poikkeaville havainnoille. Muuttujien välisiä yhteyksiä tutkittiin enimmäkseen ristiintaulukoinneilla, koska se ei aseta ehtoja muuttujien mittaustasoille. Spearmanin korrelaatiokerrointa sekä ryhmittäisiä keskiarvovertailuja käytettiin järjestysasteikon tasoissa muuttujien vertailuissa.

Heikkilän (1999, 193) mukaan korrelaatiokertoimella mitataan kahden muuttujan välistä yhteyttä. Kertoimet vaihtelevat  $-1:n$  ja  $+1:n$  välillä ja niiden sanalliset selitykset ovat seuraavanlaiset:

korrelaatiokerroin $-0.3 - +0.3$	ei riippuvuutta
korrelaatiokerroin $-0.3 - -0.7 / +0.3 - +0.7$	kohtalaista riippuvuutta
korrelaatiokerroin $-0.7 - -1 / +0.7 - +1$	voimakasta riippuvuutta



## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 5.1 Taustatietokysymykset

Taustatietokysymyksinä tiedusteltiin vastaajan sukupuolta, ikää, koulutusta, työvuosien määrää, kunnan asukaslukua sekä tilaamistiheyttä. Nämä kysymykset valittiin siksi, että haluttiin saada yksityiskohtaisempaa tietoa, mistä johtuu vastausten mahdolliset eroavuudet.

#### 5.1.1 Sukupuoli

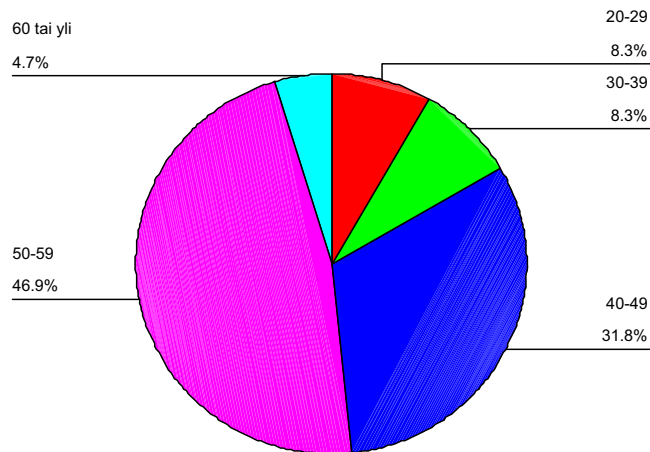
Kysymyksellä K01 ”Sukupuoli” haluttiin selvittää, onko vastauksissa eroja sukupuolittain. Koska kyselyyn osallistujista miehiä oli näin vähän, sitä ei ole käytetty taustamuuttujana varsinaisia kysymyksiä selitettäessä. Kyselyyn osallistuneista 86,1% oli naisia ja 13,9% miehiä.

Myös tutkimuksen tekijän käsitys oli, että lastenvalvojista hyvin pieni osa on miehiä. Tämä johtunee siitä, että kyseessä on hyvinkin naisvaltainen ala.

#### 5.1.2 Ikä

Kysymyksellä K02 ”Ikäsi”, haluttiin tietoa, onko iällä vaikutusta palvelun eri osa-alueisiin tai muihin toimintatapoihin esimerkiksi lausunnon ymmärtämiseen, lähetteen täyttämiseen, näytteenlähetysspussin käyttöön, internetin käyttöön jne.

Suurin osa vastaajista kuului ikäluokkaan 50-59 vuotta (Kuvio 6). Tällaisen ikäjakauman vuoksi tulee ottaa huomioon, että seuraavien 5-15 vuoden aikana tulee suuren ikäluokan poistuma eläkkeelle siirtymisten johdosta ja uusien kokemattomien lastenvalvojien tulo alalle. Tämä asettaa jonkin asteisia paineita ISTL:lle, koska näiden uusien tulevien ja kokemattomien lastenvalvojien opastus lisää asiakaspalvelun tarvetta.



Kuvio 6. Ikäjakautuma n=192

### 5.1.3 Ammattitutkinnot

Kysymyksellä K03 ”Korkein ammattitutkintosi”, haluttiin selvittää vaikuttaako koulustausta mielipiteisiin palvelun eri osa-alueiden tärkeydessä ja kokemuksissa sekä muissa toimintatavoissa. Ammattitutkintoa kysyttiin avoimena kysymyksenä, koska mikäli kysymys olisi suoraan kysytty luokkajaoilla, olisi se mahdollisesti tuonut virheellistä tietoa. Ihmiset eivät aina tiedä mihin asteeseen oma koulutus kuuluu. Vastaukset luokiteltiin myöhemmin tutkimuksen tekijän toimesta alla oleviin luokkiin. Tiedot luokittelua varten saatiin eri koulujen internetsivuilta, sekä työvoimatoimiston internetsivulta. Luokkajakoja esimerkkejä: luokkaan ylempi korkeakoulu kuuluivat kaikki maisterit, luokkaan alempi korkeakoulu kuuluivat kandidaatit, ammattikorkeakoulu –luokkaan kuuluivat diakonit, sosiaalikasvattajat ja sosiaaliohjaajat, opistoaste –luokkaan merkonomit ja luokkaan muu kuuluivat mm. yhteiskuntatieteiden ylioppilaat.

Suurimmalla osalla vastaajista oli ylempi korkeakoulututkinto. Toiseksi eniten oli alemman korkeakoulututkinnon omaavia ja hyvin paljon oli myös ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita (Taulukko 2). Opistoasteen ja muun koulutuksen omaavia oli huomattava vähemmistö vastanneista. Tämä johtunee siitä, että lastenvalvojan virkaan on ns. kelpoisuusvaatimukset, joiden mukaan virkaan valittavalla täytyy olla vähintään ammattikorkeakoulu tasoinen tutkinto. Vertailtaessa korkeinta ammattitutkintoa ja kunnan asukaslukua huomattiin, että mitä enemmän asukkaita kunnassa on, sitä korkeammin koulutettuja lastenvalvojat ovat.

Taulukko 2. Vastaajien koulutus (n=188)

ylempi korkeakoulu	41,5%
alempi korkeakoulu	29,3%
ammattikorkeakoulu	22,3%
opistoaste	2,7%
muu	4,3%

#### 5.1.4 Työkokemus

Kysymyksellä K04 ”Kuinka kauan olet toiminut nykyisessä työssäsi”, haluttiin selvittää onko työkokemuksella merkitystä mielipiteisiin palvelusta. Huomattavasti suurin osa vastaajista on työskennellyt nykyisessä työssään lastenvalvojana alle 5 vuotta. Toiseksi suurin osa on työskennellyt 10-15 vuotta (Taulukko 3).

Taulukko 3. Työskentelyvuodet nykyisessä työssä (n=199)

<i><b>kuukausina</b></i>	<i><b>vuosina</b></i>	
alle 60 kk	alle 5v	39,7%
61-120 kk	5-10 v	8,0%
121-180 kk	10-15 v	18,1%
181-240 kk	15-20 v	11,6%
241-300 kk	20-25 v	8,0%
301-360 kk	25-30 v	9,5%
361 kk tai yli	30 v tai yli	5,0%

#### 5.1.5 Kunnan asukasluku

Kysymyksellä K05 ”Työskentely kunnan asukasluku”, tarkoituksena oli saada tietoa minkä kokoisissa kunnissa ollaan mitään mieltä palvelusta ja sen eri osa-alueista. Kysymys kysyttiin avoimena kysymyksenä siksi, että saataisiin mahdollisimman tarkkoja lukuja sekä sen vuoksi, ettei kyselylomakkeen laatimisvaiheessa ollut tiedossa mitään sopivaa luokitte-  
 lua. Tutkimuksen tekijä on luokitellut vastaukset sekä antanut luokille nimet jälkikäteen. Luokittelu on tehty näin sen vuoksi, että saataisiin jonkinlaista suuntaa minkä kokoinen kunta on kyseessä. Jaottelu perustuu Tilastokeskuksen internet sivuilta saatuun tauluk-  
 koon jossa on kuntien asukasluku 31.12.2002 tilanteen mukaan.

Seuraavassa muutamia esimerkkejä Tilastokeskuksen asukasluku –taulukon mukaisista kunnista havainnollistaakseni minkä tyylistä kunnista on kyse missäkin kokoluokassa. Hyvin suuria kuntia on kuusi, joihin lukeutuu pääkaupunkiseudun kuntien lisäksi Tampere, Turku ja Oulu. Suuria kuntia on taulukon mukaan 8, mm. Lahti, Kuopio, Jyväskylä ja Vaasa. Keskisuuria kuntia on 87, mm. Hämeenlinna, Mikkeli, Porvoo, Hyvinkää ja Rauma. Pieniä 109 kappaletta, mm. Hanko, Hämeenkyrö, Kemijärvi, Paimio ja Alavus. Hyvin pieniä kuntia on 234, mm. Siuntio, Äetsä, Säkyä ja Karstula.

Keskisuuria kuntia oli vastaajista eniten, pieniä toiseksi eniten ja hyvin pieniä kolmanneksi eniten. Tällainen jakauma johtunee siitä, että hyvin pieniä kuntia on kappalemäärältään huomattavasti enemmän kuin hyvin suuria kuntia (Taulukko 4). Vastauksien osuus suhteessa Suomen kuntien kokonaismäärään on hieman vino (Taulukko 4). Tämä johtunee siitä, että pienissä ja hyvin pienissä kunnissa on vain yksi lastenvalvoja kun taas suurissa ja hyvin suurissa heitä on useampi. Esimerkiksi Helsingissä on kymmenen lastenvalvojaa, Espoossa kahdeksan ja Vantaalla kuusi. Kuitenkin myös pienten ja hyvin pienten kuntien osuus tulee vastanneiden osuudessa hyvin edustettua, näistä kunnista kyselyyn on satu vastauksia 53,3 % kuntien suhteellisen kokonaismäärän ollessa 77 % (Taulukko 4).

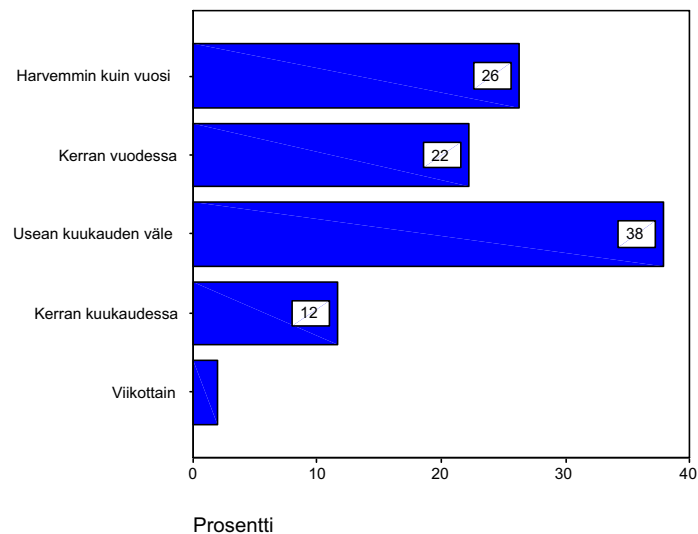
Taulukko 4. Edustettuina olleiden kuntien koot ja vertaus kuntiin yhteensä (n=197)

Väestömäärä	Kokoluokka	Vastanneiden osuus	Suomen kuntia yhteensä %
alle 5 000	hyvin pienet	25,9%	52,6 %
5 000-10 000	pienet	27,4%	24,4 %
10 001-50 000	keskisuuret	31,5%	19,6 %
50 001-100 000	suuret	4,1%	1,8 %
100 001 tai yli	hyvin suuret	11,2%	1,4 %

#### 5.1.6 Tilaamistiheys

Kysymyksellä K06 "Kuinka usein tilaat isyystutkimuksia" tiedusteltiin tilaamistiheyttä, koska arveltiin sillä olevan mahdollisesti vaikutusta vastaajan kokemuksiin palvelusta kysyttäessä. Suurin osa vastanneista ilmoitti tilaavansa tutkimuksia usean kuukauden välein ja toiseksi eniten tutkimuksia tilataan harvemmin kuin kerran vuodessa. Kolmanneksi eniten vastaajat ilmoittivat tilaavansa tutkimuksia kerran vuodessa (Kuvio 7).

Tätä tulosta verrattiin Spearmanin korrelaatiokertoimen avulla kunnan asukaslukuun. Vertailussa ilmeni, että näiden kahden kysymyksen välillä on voimakasta positiivista riippuvuutta, eli mitä suurempi asukasluku on, sitä useammin tilataan tutkimuksia (Liite 8).



Kuvio 7. Tilaamistiheys (n=198)

## 5.2 Isyystutkimus

Kappaleissa 5.2.1 – 5.2.3 käsitellään itse tutkimuksen tekemistä koskevat kysymykset K14, K26 ja K27, jotka ovat tutkimuksen hinta, tekopaikka sekä tutkimuksen kesto aika.

### 5.2.1 Tutkimuksen hinta

Väittämällä K14 tark "Tutkimuksen hinta on sopiva" haluttiin selvittää kuinka tärkeä hinnan sopivuus on ja K14 kok tiedusteltiin vastaajien kokemuksia hinnan sopivuudesta.

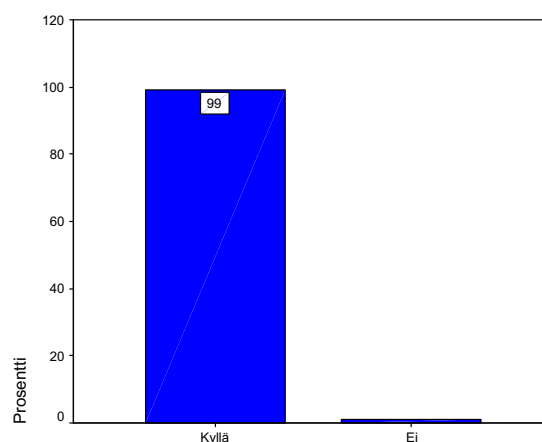
Keskiarvoksi vastauksista kysymykseen kuinka tärkeä on, että hinta on sopiva sai 3,4 ja kokemukset samasta asiasta 3,4. (Liite 6). Annettujen vastausten keskiarvot olivat täysin samat tärkeydessä ja kokemuksissa ja vain hieman yli puolenvälin. Tästä voidaan päätellä, ettei hinnalla ole juurikaan merkitystä, mutta se on vastaajien mielestä hieman korkea. Vastaajista 89,2 % :lle on hinnan sopivuus oli erittäin tärkeä tai hyvin tärkeä ja 82,8 % vastaajista oli täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä, että hinta on sopiva (Liite 7). Spearmanin korrelaatiokertoimella tehdyissä vertailuissa tutkimuksen hinnalla ei ollut riippuvuutta iän kanssa (Liite 8).

Isyystutkimuksen arvonlisäverollinen hinta on tällä hetkellä 252,28 €/henkilö. Kun lastenvalvoja tilaa ISTL:lta tutkimuksen, sen maksaa Oikeusministeriö eli toisin sanoen valtio. Lastenvalvojilla ei myöskään ole budjettia, jonka rajoissa he saavat tutkimuksia tilata. Näin ollen hinnalla ei ole suoranaisesti merkitystä lastenvalvojille. Jotkut vastaajista olivat kirjoittaneet erikseen kysymyksen viereen kommentin, että tutkimus on kallis mikäli sen joutuu itse maksamaan. Kun yksityinen henkilö haluaa tilata tutkimuksen, joutuu hän maksamaan sen itse ja tutkimuksen hinnan lisäksi tulee vielä näytteenottokulut. Toisinaan näytteenottokulut voivat nousta hyvinkin suuriksi, mikäli joutuu käymään yksityisellä lääkäriasemalla otattamassa verinäytteen. Kaikki terveyskeskukset eivät ota laskutusongelmien vuoksi vastaan henkilöä, joka teettää tällaisen tutkimuksen itse, tällöin joutuu kääntymään yksityislääkärin puoleen. Näytteen tulee ottaa lääkäri tai laboratoriohoitaja lääkärin valvonnassa ja tällöin maksettavaksi tulee myös lääkärin palkkio.

### 5.2.2 Tutkimuksen tekopaikka

Väittämällä K26 "Tiedän, että isyystutkimukset tehdään KTL:ssa", haluttiin saada selville tietääkö kyselyyn vastannut henkilö lainkaan missä isyystutkimukset tehdään. 99 % vastaajista tiesi ja 1 % ei tiennyt (Kuvio 8).

Toinen vastaajista, joka ei tiennyt, että tutkimukset tehdään KTL:ssa selittyy ristiintaulukoinnilla tehdyillä vertailuilla työkokemuksen lyhyydellä (Liite 9). Ristiintaulukoinnissa ilmeni, että tällä toisella vastaajista on lyhyt työkokemus (alle 5 v). Mutta toinen näyttäisi omaavan hyvinkin pitkän työkokemuksen (yli 15 v). Koulutuksella sekä vastaajan iällä ei ollut vaikutusta siihen, ettei tiedä (Liite 10).

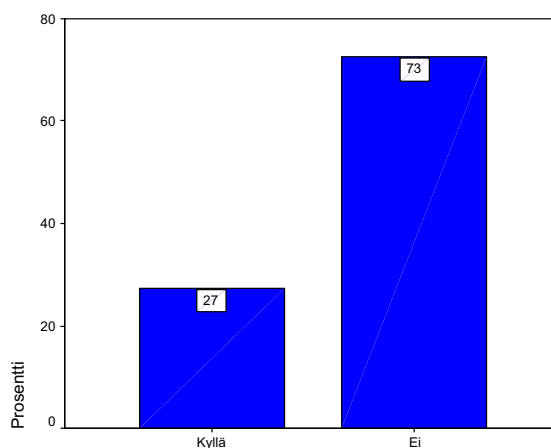


Kuvio 8. Tutkimuksen tekopaikka (n=201)

### 5.2.3 Tutkimuksen kesto aika

Väittämän K27 ”Tutkimuksen kesto aika on liian pitkä”, tarkoituksena oli selvittää mitä mieltä vastaajat ovat isyystutkimuksen kesto ajasta. Suurin osa vastaajista 72,6 % on sitä mieltä että tutkimuksen kesto aika ei ole liian pitkä ja loppujen 27,4 % mielestä se on liian pitkä (Kuvio 9). Ristiintaulukoidessa tutkimuksen kesto aika ja taustamuuttujat ei löytynyt merkitäviä eroja.

ISTL:ssa tutkimuksen tekeminen kestää noin kaksi viikkoa. Tutkimus aloitetaan vasta kun kaikkien osapuolten näytteet ovat tulleet. Kokemuksiin palvelun nopeudesta vaikuttaa luultaasti se, että ennen kuin tutkimuksen osapuolten näytteet on otettu terveyskeskuk sessa, ja ne on toimitettu ISTL:n ja ennen kuin lausunto saadaan tutkimuksen pyytäjälle, on jo voinut kulua jopa kuukausi. ISTL ei pysty vaikuttamaan siihen milloin tutkimuksen osapuolet käyvät verinäytteensä antamassa, eikä myöskään oikeastaan itse verinäytteiden tutkimiseen kuluvaan aikaan. Jo pelkästään verinäytteiden tutkimiseen kuuluu hyvin monta työvaihetta, ja kun näyte on saatu analysoitua tulokset vielä tarkastetaan ennen kuin ryhdytään tekemään lausuntoa. Tämän jälkeen vielä lausuntokin tarkastetaan ja allekirjoitetaan kahden eri johtavassa asemassa olevan tutkijan toimesta. Kun lausunto on tarkastettu ja allekirjoitettu, tehdään sille vielä lasku, jonka jälkeen se voidaan lähettää lastenvalvojalle.



Kuvio 9. Tutkimuksen kesto aika (n=197)

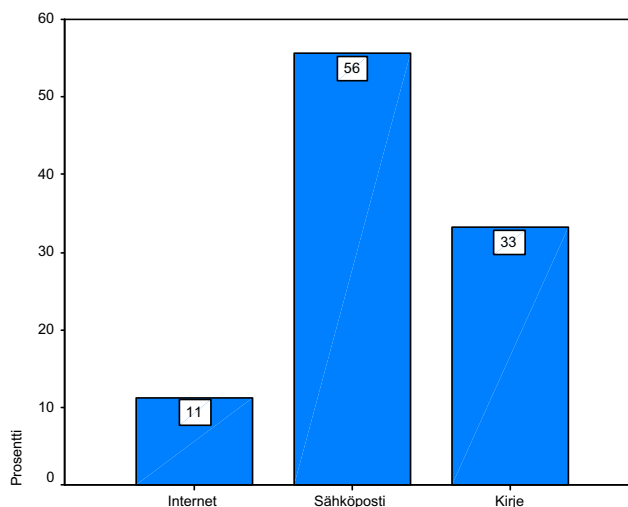
### 5.3 Asiakaspalvelu

Suurin osa kysymyksistä koski asiakaspalvelun eri osa-alueita. Kappaleissa 5.3.1 – 5.3.14 käsitellään lastenvalvojien mielipiteitä tärkeydestä ja tyytyväisyydestä näistä eri osa-alueista.

#### 5.3.1 Paras tiedotuskanava

Kysymyksellä K07 ”Mikä olisi mielestänne paras ajankohtaisten asioiden tiedotuskanava Isyyslaboratoriosta Teille” haluttiin saada selville mitä kautta ISTL:n kannattaisi tiedottaa ajankohtaisista asioista, esimerkiksi mikäli laboratoriossa ei ole jonakin päivänä henkilökuntaa paikalla koulutustilaisuuden vuoksi jne.

Ajankohtaisten asioiden tiedottamisella tarkoitetaan yleisiä kaikkia asiakkaitamme koskevia asioita. Tässä yhteydessä asiakkaalla tarkoitetaan niin jo asiakassuhteessa olevia, kuin potentiaalisiakin asiakkaita, joilla olisi tarve saada yhteys ISTL:n henkilökuntaan. Vastaajista suurin osa (56 %) mielsi sähköpostin parhaimmaksi tiedotuskanavaksi. Toiseksi eniten kannatettiin kirjeitse tiedottamista (33 %) (Kuvio 10). Ristiintaulukoidessa paras tiedotuskanava taustamuuttujien kanssa, ei ilmennyt huomattavia eroja muissa kuin iän suhteen. Hyvin vähäisiä eroja tuli verrattaessa tiedotuskanavaa ja vastaajan ikää; mitä vanhempi vastaaja sitä mieluummin hän haluaisi tiedottamisen tapahtuvan kirjeitse (Liite 10).



Kuvio 10. Paras tiedotuskanava (n=196)



Tällainen tulos koettiin hieman kiusalliseksi, koska ISTL:llä on Internetissä kotisivut, joiden kautta tiedottaminen olisi vaivattominta. Kirjeitse tiedottaminen toisi paljon lisää työtä, koska lastenvalvojia on noin 470 kappaletta ja jokaiselle tulisi lähettää oma kirje. Kuitenkin sähköpostitse tapahtuva tiedottaminen olisi mahdollista siten, että lastenvalvojilla olisi mahdollisuus itse rekisteröityä ns. postituslistalle. Tällainen postituslista toimisi suhteellisen automaattisesti, eli kun Internetsivuille ajankohtaista palstalle laitetaan jokin uusi viesti, niin se myös saadaan lähtemään näille postituslistalle rekisteröityneille lastenvalvojille. Jokaisen tällaisen viestin lopussa olisi linkki, jonka kautta ko. henkilöllä olisi mahdollisuus erota postituslistalta. Kun jokainen lastenvalvoja itse kävisi liittymässä tai eroamassa postituslistalta, ei ISTL:lle tulisi ongelmia asiakasrekisterin ylläpitämisen kanssa. Tällaista järjestelmää ei ISTL:llä vielä ole, mutta se on mahdollista ja suhteellisen yksinkertaista rakentaa.

### **5.3.2 Puhelinpalveluaika**

Kysymyksellä K08 ”Puhelinpalveluaikamme on tällä hetkellä klo 8-16. Voisiko puhelinpalveluaikamme olla lyhyempi”, haettiin vastausta ISTL:n henkilökunnan työaikoihin vaikuttavaan pulmaan. Puhelinpalveluajan muuttamisesta vastaajien mielipiteet jakaantuivat melko tasan. Muuttamisen puolesta oli 50,5 % ja sitä vastaan oli 49,5 % vastanneista.

Ristiintaulukoidessa puhelinpalveluaika sekä ikä ilmeni hyvin pientä, mutta tasaista eroa, että mitä vanhempi vastaaja sitä enemmän oltiin puhelinpalveluajan muuttamisen kannalla (Liite 10). Korkeinta ammattitutkintoa verrattaessa ilmeni, että mitä korkeampi koulutus sitä vähemmän kannatettiin puhelinpalveluajan muuttamista (Liite 10). Työvuosia verrattaessa, huomattiin, että mitä enemmän työvuosia sitä enemmän oltiin puhelinpalveluajan muuttamisen puolella (Liite 10). Asukasluvulla ja tilaamistiheydellä ei ollut merkitystä puhelinpalveluajan muuttamiseen.

Kansanterveyslaitoksessa noudatetaan liukuvaa työaikaa, joka mahdollistaa pienessä määrin työhön tulo- ja lähtöajan vapauden. Kuitenkin pääjohtajan tekemän sisäisen määräyksen mukaan laboratoriossa on taattava puhelinpalvelu klo 8-16 välisen ajan. Tämän toteutuminen on taattu siten, että jokainen työntekijöistä ”päivystää” vuorollaan klo 16 asti. Tähän työntekijöiden keskuudessa kutsuttavaan päivystysvuoroon on toivottu muutosta, ja sen vuoksi sitä päätettiin tässä yhteydessä kysyä asiakkailta itseltään.

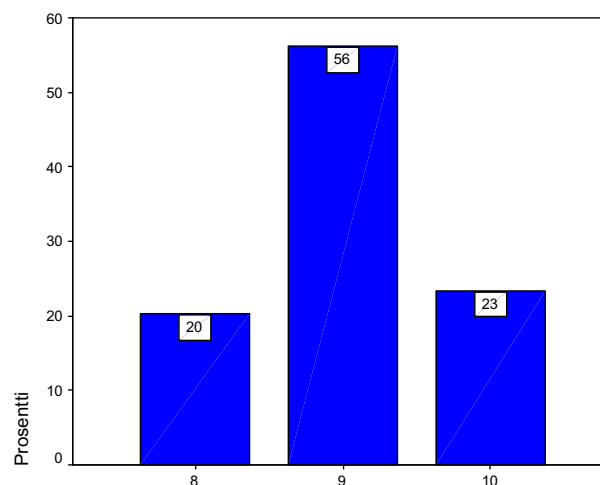
Puhelinpalveluajan muuttamisen puolesta olevilta tiedusteltiin avoimella kysymyksellä myös, miten heidän mielestään kyseistä aikaa voisi muuttaa. Ehdotuksia tuli laidasta lai-

taan, mutta eniten ehdotettiin klo 9-15 välistä aikaa. Kaikki muut ehdotukset olivat lyhyempiä, eri pituisia aikoja, mutta kuitenkin tämän eniten ehdotetun ajan sisäpuolella. Tämä vastaajien ehdottama klo 9-15 välinen aika sopisi henkilökunnan työaikoihin ja niiden liukumavaraan mainiosti.

### 5.3.3 Yleisarvosana

Kysymyksen K09 ”Antakaa yleisarvosana Isyyslaboratorion palvelusta asteikolla 4-10”, tarkoituksena oli kartoittaa asiakkaiden mielipide ISTL:stä yleisesti, erittelemättä mitään palvelun yksityiskohtaisia osa-alueita.

Yleisarvosanan keskiarvoksi annettiin 9,3. Suurin osa vastaajista (56,3%) antoi arvosanaksi yhdeksän. Kahdeksikkoa huonompaa arvosanaa ei annettu, joten tästä voi päätellä, että ISTL:n asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä palveluun yleisellä tasolla (Kuvio 11). Ristiintaulukoinnilla tai Pearsonin korrelaatiokertoimella ei löytynyt huomattavia eroja tai riippuvuuksia yleisarvosanan ja taustamuuttujien välillä.



Kuvio 11. Yleisarvosana (n=192)

### 5.3.4 Yhteystiedot

Väittämällä K10tark ”Isyyslaboratorion yhteystiedot löytyvät helposti” tärkeys ja K10kok kokemukset haluttiin saada tietoa siitä kuinka helposti tiedot todellisuudessa ovat lastenvalvojen ulottuvilla. Keskiarvoksi kysymyksestä kuinka tärkeä oli, että yhteystiedot löytyvät helposti saatiin 4,5 ja kokemukseksi samasta asiasta saatiin 4,2 (Liite 6). Spearmanin korrelaatiokertoimella ei löytynyt riippuvuutta verrattaessa ikää (Liite 8).

Yhteystietojen löytyminen helposti oli suurimmalle osalle vastaajista joko erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää 89,2 %. Myöskin suurimman osan kokemukset yhteystietojen löytymisestä helposti vastaajat olivat täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä 82,8 % (Liite 7). Näistä tuloksista voidaan päätellä, että yhteystietojen löytyminen helposti on hyvinkin tärkeää asiakkaalle, ja että ISTL:ssa on onnistuttu asiassa aika hyvin.

ISTL:n yhteystiedot näkyvät jokaisen lausunnon alareunassa. Siellä on puhelinnumero, osoite ja internetsivujen osoite. Muutoin yhteystiedot löytyvät Kansanterveyslaitoksen alta niin puhelinluettelosta kuin internetistäkin.

### **5.3.5 Yhteyden saaminen**

Väittämällä K11tark "Yhteyden henkilökuntaan saa nopeasti" tärkeys ja K11kok kokemukset haluttiin selvittää miten tärkeää on saada yhteys nopeasti ja kuinka se todellisuudessa toteutuu. Keskiarvoksi kuinka tärkeä oli, että yhteyden saa nopeasti saatiin 4,3 ja kokemukset saatiin 4,2 (Liite 6).

Nopean yhteyden saaminen henkilökuntaan oli erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää 86,2 %:n mielestä. Kokemukset yhteyden saamisen nopeudesta vastaajat olivat täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä 89,3 % (Liite 7). Yhteyden saamisella ei ollut riippuvuutta ikään Spearmanin korrelaatiokertoimella verrattaessa (Liite 8). Tuloksista voi päätellä, että yhteyden saaminen nopeasti on tärkeää ja se myös toteutuu käytännössä hyvin, itseasiassa mainiosti.

ISTL:n puhelinpalveluaika on siis klo 8-16, ja tänä aikana on aina joku henkilökunnasta paikalla lukuun ottamatta mahdollisia koulutuspäiviä tms. poikkeuksia. Toisinaan käy niin, että vain yksi henkilö on paikalla ja sattuu juuri olemaan puhelimesta palvelemissa toista asiakasta, kun toinen asiakas soittaa. Tällöin on mahdotonta vastata puheluun. Mahdollisesti tästä johtuu, ettei asiakas tavoita henkilökuntaa nopeasti joka kerta.

### **5.3.6 Asiantunteva palvelu**

Väittämien K12tark "Teitä palvellut henkilö on asiantunteva" tärkeys ja K12kok kokemukset tarkoituksena oli selvittää henkilöstön asiantuntevuutta. Keskiarvoksi asiantuntemus saatiin tärkeyden osalta 4,7 ja kokemusten osalta 4,6 (Liite 6).

Asiantuntevan palvelun saaminen oli erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää 97,2 %:n mielestä.

Kokemukset asiantuntevan palvelun saamisesta oli täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä 97,5 % vastanneista. Iällä ei ollut riippuvuutta asiantuntevaan palveluun Spearmanin korrelaatiokertoimella verrattaessa (Liite 8).

Keskiarvojen osalta näyttää siltä, että asiakkaiden odotukset on pystytty täyttämään melko täydellisesti. Prosenttiluvut näyttävät, että asiantuntevuudessa on jopa ylitetty asiakkaan odotukset niiden osalta jotka ovat vastanneet asiantuntevuuden erittäin tärkeäksi tai hyvin tärkeäksi sekä ovat olleet täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä.

ISTL:n omassa laatukäsikirjassa on ohjeistettu minkälaista tietoa puhelimitse saa asiakkaalle antaa ja kuka saa antaa minkäkin laista tietoa. Laboratoriohenkilökunta saa antaa tietoa siitä missä vaiheessa tutkimus on, ovatko kaikkien osapuolten näytteet tulleet, miksi pyydetään uusintanäytettä, yms. yleistä tietoa. Mikäli asiakas kysyy selvennystä lausuntoon (tutkimuksen vastaukseen), saa siihen antaa tietoja ainoastaan laboratorion päällikkö tai esimies.

### **5.3.7 Ammattitaitoinen palvelu**

Väittämien K13tark ”Teitä palvellut henkilö on ammattitaitoinen” tärkeys ja K13kok kokemukset tarkoituksena oli saada selville onko vastaajien mielestä tärkeää, että heitä palveleva henkilö on ammattitaitoinen ja minkälaisia kokemuksia heillä on ISTL:n henkilökunnan ammattitaitoisuudesta. Keskiarvoksi ammattitaidosta saatiin 4,7 ja kokemukseksi henkilökunnan ammattitaitoisuudesta saatiin 4,6 (Liite 6). Ammattitaitoisen palvelun saamista pitää erittäin tärkeänä tai hyvin tärkeänä 95 % vastaajista. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä oli 94,4 % vastanneista (Liite 7). Spearmanin korrelaatiokertoimella verrattaessa ikää ammattitaitoon ei löytynyt riippuvuutta (Liite 8). Tästäkin asiassa voidaan sanoa, että on saavutettu asiakkaan odotukset ISTL:n henkilökunnan ammattitaidosta.

Osa ISTL:n henkilökunnasta on ollut melkein alusta asti mukana isyystutkimusten teossa, jonka vuoksi heille on kehittynyt vankka ammattitaito. Koska alan koulutusta ei juurikaan ole saatavilla, järjestetään sitä sisäisesti oman osaston sisällä tai muiden yhteistyökumppaneiden kanssa, jotka tekevät samankaltaista tutkimustyötä, esimerkiksi Helsingin yliopiston Oikeuslääketieteenlaitoksen sekä Keskusrikospoliisin.

### 5.3.8 Palvelun joustavuus

Väittämällä K18tark ”Palvelu on joustavaa” tärkeys ja K18kok tarkoituksena oli saada tietoa kuinka tärkeää on, että palvelussa pystytään joustamaan ja millaisia kokemuksia vastaajilla on, onko ISTL pystynyt joustamaan palvelussa. Keskiarvoksi palvelun joustavuuden tärkeys sai 4,4 ja kokemukset palvelun joustavuudesta 4,3 (liite 6). Vastaajista 92 % oli sitä mieltä, että on erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää, että palvelussa pystytään joustamaan. 87,8 % oli täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä siitä, että palvelu on joustavaa (Liite 7). Spearmanin korrelaatiokertoimella vertailtaessa ikää palvelun joustavuuteen ei riippuvuutta esiintynyt (liite 8).

Keskiarvoja katsellessa tärkeys ja kokemukset ovat hyvin lähellä toisiaan, mutta prosentiosuuksissa tulee esiin eroa. Ero voi johtua siitä, että jopa 14,8 % ei ollut vastannut kysymyksen kokemus -osioon lainkaan tai sitten oli vastattu, ettei ole kokemusta. Tärkeys – osiossa ei-vastanneiden osuus oli vain 7,9 %.

Koska ISTL:n toimintaa säätelee lait, asetukset, Kansanterveyslaitoksen sisäiset määräykset ja yksikön oma ohjeistus, voidaan tämän vuoksi palvelu kokea hieman joustamattomaksi. ISTL:ssa pyritään joustamaan tarvittaessa kaikissa sellaisissa asioissa, joissa se on mitenkään mahdollista, esimerkiksi mikäli jollain tapauksella on hyvinkin kiire niin yritetään saada siitä tehtyä lausunto niin nopeasti kuin mahdollista. Aina tämä ei kuitenkaan onnistu. Toisinaan analyyseissä voi jokin mennä vikaan ja siksi joudutaan tutkimaan näyte uudelleen eli aloittamaan joskus jopa koko tutkimus alusta.

### 5.3.9 Palvelun luotettavuus

Väittämien K19tark ”Palvelu on luotettavaa” tärkeys ja K19kok kokemukset tarkoituksena oli saada selville kuinka tärkeää vastaajien mielestä luotettava palvelu on ja kuinka se toteutuu ISTL:ssa. Keskiarvoksi palvelun luotettavuuden tärkeydestä saatiin 4,8 ja kokemuksiksi sen toteutuvuudesta saatiin myös 4,8 (Liite 6). Huomattava enemmistö vastaajista (97,3 %) oli sitä mieltä, että on erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää, että palvelu on luotettavaa. Myöskin huomattava enemmistö (98,3 %) oli täysin samaa mieltä tai lähes samaa mieltä palvelun luotettavuuden toteutumisesta ISTL:ssa (Liite 7). Vertailtaessa palvelun luotettavuutta ja ikää ei riippuvuuksia Spearmanin korrelaatiokertoimen avulla löytynyt (Liite 8). Tulokset kertovat että asiakkaiden odotukset palvelun luotettavuudesta on täytetty täysin, ehkä jopa hieman ylitetty.

Kappaleessa asiantunteva palvelu on kerrottu mitä tietoja puhelimitse saa antaa, on sisäisessä ohjeistuksessa myös määrätty kenelle tietoja saa antaa. Tietoja saa antaa ainoastaan asianosaisille, eli tutkimukseen osallistuville henkilöille sekä tutkimuksen tilaajalle. Tutkimukseen osallistuvasta alaikäisestä lapsesta tietoja saa antaa hänen huoltajalleen (yleensä äiti) ja tutkimuksen tilaaja voi olla esimerkiksi lastenvalvoja tai tuomioistuin.

### **5.3.10 Palvelun ystävällisyys**

Väittämillä K20tark "Palvelu on ystävällistä" tärkeys ja K20kok kokemukset haluttiin selvittää kuinka tärkeää on, että palvelu on ystävällistä ja miten lastenvalvojat ovat kokeneet ISTL:n palvelun. Keskiarvoksi palvelun ystävällisyydestä saatiin tärkeydestä 4,4 ja kokemuksista 4,5 (Liite 6). Erittäin tärkeäksi tai hyvin tärkeäksi ystävällisen palvelun kokee 89,8 % vastaajista. Vastaajista 92,2 % ovat olleet täysin samaa mieltä tai lähes samaa mieltä väittämän kanssa (Liite 7). Spearmanin korrelaatiokertoimella tehdyssä vertailussa ei löytynyt riippuvuutta palvelun ystävällisyyden ja iän välillä (Liite 8). Tulokset näyttävät, että tässäkin asiassa on asiakkaan odotukset täytetty ja jopa ylitetty. Prosenttiosuuksista päätellen ei ole niin tärkeä saada ystävällistä palvelua kuin on saada asia selville ja kuitenkin ISTL:ssa on onnistuttu tässä hyvin.

### **5.3.11 Palvelun nopeus**

Väittämillä K21tark "Palvelu on nopeaa" tärkeys ja K21kok kokemukset tiedusteltiin kuinka tärkeää on palvelun nopeus ja kuinka se toteutuu ISTL:ssa. Keskiarvoksi palvelun nopeudesta saatiin tärkeydestä 4,4 ja kokemuksista 4,1 (Liite 6). Vastaajista 89,5 %:n mielestä on erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää saada nopeaa palvelua. Vastaajista 76,8 % on täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä väittämän kanssa (Liite 7). Vertailtaessa onko palvelun nopeudella riippuvuutta iän kanssa ei merkittävää riippuvuutta esiintynyt (Liite 8).

Tämä kysymys vaatisi hieman jatkoselvittelyä ja lisäkysymyksiä mm. mistä asti lastenvalvoja laskee palvelun alkaneen esimerkiksi lähetteen antamisestako? Kun lastenvalvoja antaa asianosaisille lähetteet, tulisi henkilöiden itse varata aika näytteenottoa varten omasta terveyskeskuksesta. Toisinaan nämä henkilöt eivät varaa aikaa heti. Kun näytteet on otettu terveyskeskuksessa, kestää 1-2 päivää kun ne ovat ISTL:ssa. Tutkimus aloitetaan vasta kun kaikkien tutkimukseen osallistuvien näytteet ovat tulleet. ISTL:ssa tutkimuksen tekeminen kestää noin kaksi viikkoa. ISTL ei pysty vaikuttamaan siihen milloin tutkimuksen osapuolet käyvät verinäytteensä antamassa, eikä oikeastaan itse verinäyttei-

den tutkimiseenkaan kuluvaan aikaan. Näytteiden tutkimisessa on monta työvaihetta, joita ei voida ohittaa eikä niiden tekemistä pystytä nopeuttamaan.

### **5.3.12 Puhelimitse saatujen ohjeiden selkeys**

Väittämällä K22tark ”Puhelimesta saamani ohjeet ovat selkeät” tärkeys ja K22kok kokemukset haluttiin saada tietoa mitä mieltä lastenvalvojat ovat puhelimitse annettujen ohjeiden selkeydestä. Keskiarvoksi selkeiden ohjeiden tärkeydestä saatiin 4,7 ja kokemukset 4,4 (Liite 6). Vastaajista 93,4 %:n mielestä oli erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää, että heidän puhelimesta saamansa ohjeet ovat selkeät. Kokemukset puhelimesta saaduista ohjeista 89,2 %:lla vastaajista oli täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä (Liite 7). Peräti 20,2 % kaikista kyselyyn vastanneista ilmoitti, ettei heillä ole kokemusta puhelimitse saaduista ohjeista. Spearmanin korrelaatiokertoimella ei ilmennyt merkittävää riippuvuutta ohjeiden selkeyden ja iän välillä (Liite 8).

Tärkeyden ja kokemusten keskiarvoista päätellen ISTL:lla on hieman parantamisen varaa puhelimitse annettavien ohjeiden selkeydessä, vaikkakin kokemuksia kysyttäessä moni vastaajista ilmoitti, ettei heillä ole kokemusta asiasta. Prosenttiosuuksissa ilmenevä ero voi johtua osaksi niiden vastausten puuttumisesta, joilla ei ollut kokemusta asiasta. Puhelimitse annettavien ohjeiden selkeydessä ongelmana voi olla myöskin se, että isyystutkimus on kuitenkin erikoisala, jonka toimintaan vaikuttaa niin moni laki, asetus ja sisäiset määräykset ja ohjeet ja tämän vuoksi on hieman vaikea saada asia selitettyä selkeästi henkilölle, jolla ei ole varsinaisesti minkäänlaista tietoa itse tutkimuksen ja siihen liittyvien määräysten teosta. Asiaa mutkistaa myös isyystutkimuksen taustalla oleat perinnöllisyys-säännöt. Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan tulisi huomioida omalta osaltaan, miten hän puhelimesta palvelee asiakasta ja jopa lukea ISTL:n sisäinen ohjeistus puhelinpalvelusta uudelleen.

### **5.3.13 Puhelimitse saatujen ohjeiden ymmärrettävyys**

Väittämällä K23tark ”Puhelimesta saamani ohjeet ovat ymmärrettävät” tärkeys ja K23kok kokemukset tarkoituksena oli saada selville lastenvalvojien mielipide kuinka hyvin ISTL:n henkilökunta osaa antaa ymmärrettävät ohjeet puhelimesta. Keskiarvoksi saatujen ohjeiden ymmärrettävyyden tärkeydestä saatiin 4,7 ja kokemuksista 4,4 (Liite 6). Erittäin tärkeäksi tai hyvin tärkeäksi saada ymmärrettävät ohjeet puhelimitse ilmoitti 93,4 % vastaajista. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä oli 89,8 % vastaajista (Liite 7). Kaikista kyselyyn vastanneista 20,2 % ilmoitti ettei heillä ole kokemusta puheli-

mitse saaduista ohjeista. Saatujen ohjeiden ymmärrettävyyden ja iän riippuvuutta mitattiin Spearmanin korrelaatiokertoimella eikä siinä ilmennyt merkittäviä riippuvuuksia näiden välillä (Liite 8).

Saatujen ohjeiden tärkeyden ja kokemusten keskiarvot ilmoittavat myös, että tässä asiassa olisi hieman parantamisen varaa. Kuten kappaleessa 5.3.12 kerrottiin, voi ongelmana todellakin olla isyystutkimusten alan erikoisuus ja kaikkien lakien, asetusten ja ohjeiden vaikutus tutkimuksen tekoon. Kun henkilö, jolle tällainen tutkimus ja kaikki siihen liittyvä kuuluu jokaiseen arkipäivään yrittää neuvoa täysin ulkopuolista henkilöä puhelimitse on neuvominen hyvin vaikeaa. Myöskin tähän tutkimuksen tekijä ehdottaa samaa kuin edelliseen kappaleeseen 5.3.12, jossa jokaisen henkilökuntaan kuuluvan tulisi kiinnittää huomiota omaan tapaansa palvella asiakkaita puhelimesta.

#### **5.3.14 Puhelimitse saatujen ohjeiden riittävyys**

Väittämien K24tark "Puhelimesta saamani ohjeet ovat riittävät" tärkeys ja K24kok kokemukset tarkoituksena oli selvittää olivatko puhelimitse annetut ohjeet riittäviä. Keskiarvoiksi ohjeiden riittävyyden tärkeydestä saatiin 4,7 ja kokemuksista 4,4 (Liite 6). Vastaa- jista 95,2 % olivat sitä mieltä, että on erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää saada riittävät ohjeet. Vastaa- jista 91,9 % olivat täysin samaa mieltä tai lähes samaa mieltä väittämän kanssa (Liite 7). Jälleen 20,2% kaikista kyselyyn vastanneista ilmoitti ettei heillä ole kokemusta puhelimitse saaduista ohjeista. Spearmanin korrelaatiokertoimen avulla tehdyistä vertailuista ei ilmennyt merkittäviä riippuvuuksia ohjeiden riittävyyden ja iän kesken (Liite 8).

Ohjeiden riittävyyden tärkeyden ja kokemusten keskiarvoista käy ilmi että tässäkin asiassa on hieman parantamisen varaa. Prosenttiosuuksia katsottaessa ero on suurempi, mikä voi johtua osaksi niiden vastausten puuttumisesta, joilla ei ollut kokemusta asiasta. Tämä kysymys tarvitsisi hieman lisäselvitystä, jotta saataisiin tietää millä tavalla on koettu, että saadut ohjeet eivät olleet riittävät. Kuitenkin kuten jo edellä mainituissa muissa puhelinpalvelua käsittelevissä kysymyksissä on todettu, tulisi henkilökunnan kiinnittää huomiota omaan puhelinpalvelutapaansa.

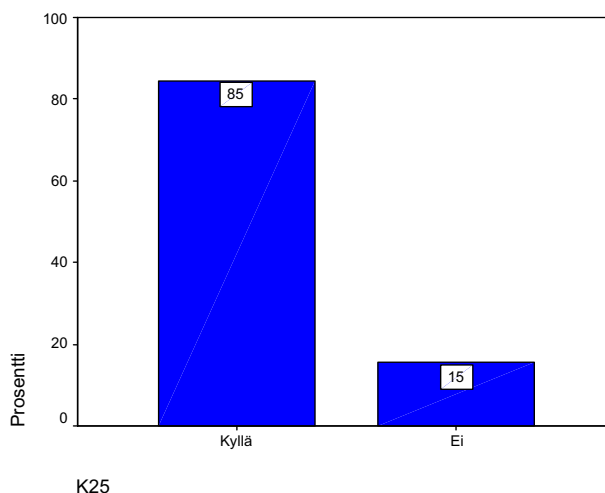


## 5.4 Lähettelomake

Isyystutkimuksen tilaukseen käytetään Oikeusministeriön laatimaa lähettettä, jonka virallinen nimi on ”esitys/määräys/pyyntö oikeuslääketieteellisestä isyystutkimuksesta”. Jokaisella tutkimukseen osallistuvalla tulisi olla oma lähete, josta ilmenee myös toisten tutkimukseen osallistuvien nimi. Tämä tarkoittaa, että mikäli kyseessä on miehen lähete, tulee siihen olla merkittynä myös äidin ja lapsen tiedot. Henkilö menee lähetteen kanssa verinäytteenottoon ja läheteeseen lääkäri merkitsee näytteenotto ja näytteen antajan henkilöllisyyden tunnistamistiedot. Tämän jälkeen lähete ja näyte toimitetaan samassa näytteenlähetyss pussissa ISTL:n. Kun lähetteet on täytetty huolellisesti, toisin sanoen kaikissa läheteissä on kaikkien tutkimukseen osallistuvien osapuolten tiedot, pystytään näytteet yhdistämään ja tutkimus aloittamaan. Mikäli läheteessä on virheitä ei tutkittavia henkilöitä pystytä yhdistämään samaan isyystapaukseen (Liite 3).

### 5.4.1 Lähettelomakkeiden tilaus

Kysymyksen K25 ”Tiedän mistä lähettelomakkeet tilataan”, tarkoituksena oli selvittää tietävätkö lastenvalvojat mistä ko. lomakkeita saa. Suurin osa vastaajista 84,6 % tietää mistä lomakkeet tilataan ja hyvin pieni osa 15,4 % ei tiedä (Kuvio 12).



Kuvio 12. Lähettelomakkeen tilaus (n=201)

Ristiintaulukoidessa kysymys 25, työvuodet ja asukasluku ilmeni, että mitä suurempi kunta asukasluvultaan, mitä enemmän tilataan tutkimuksia (kts. tilaamistiheys) ja mitä enemmän vastaajalla on työvuosia eli työkokemusta, sitä paremmin tiedettiin mistä lähetteet tilataan (Liite 9). Toisin sanoen pienemmissä kunnissa, joissa harvemmin tilataan tutkimuksia, ja jossa lastenvalvojilla on vähemmän työvuosia eli työkokemusta, myös huo-

nommin tiedetään mistä lähetteet tilataan. Tutkimuksen tekijän ennakko-olettamus oli, että suuremmissa kunnissa läheteiden tilauksen hoitaisi yksi henkilö ja tämän vuoksi siellä muut eivät välttämättä tietäisi mistä lähetteet tilataan, mutta tämä olettamus osoittautui vääräksi. Nyt siis näyttää siltä, että ne pienten kuntien lastenvalvojat, jotka toimivat ainoina lastenvalvojina ja he ovat olleet kyseisessä työssä vasta vähän aikaa, eivät tiedä sen vuoksi, että mahdollisesti heitä edeltävä lastenvalvojana toiminut henkilö on tilannut lähetteitä paljon. Koska tutkimuksia tilataan harvoin, on näitä ”vanhoja” lähetteitä vieläkin jäljellä. Isyystutkimuslähetteet painaa Edita Oy. Lähetteet ovat maksullisia lähetteitä, ja jokaisen kunnan lastenvalvojan tulisi tilata niitä itse itselleen.

#### **5.4.2 Lähete-lomakkeen täyttö**

Väittämällä K15tark ”Lähete-lomake on helppo täyttää” tärkeys ja K15kok kokemukset halettiin selvittää miten lastenvalvojat kokevat läheteen täyttämisen. Keskiarvoksi läheteen täyttämisen helppouden tärkeydestä saatiin 4,6 ja kokemuksista 4,2

(Liite 6). Vastanneista 91,2 %:n mielestä oli erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää, että lomake on helppo täyttää. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä oli 80,9 % vastanneista (Liite 7). Spearmanin korrelaatiokertoimen avulla tehdyssä vertailussa ilmeni positiivista riippuvuutta lomakkeen täytön, vastaajan iän ja työvuosien kanssa, eli mitä vanhempi ( $r=0.239$ ) tai mitä enemmän työvuosia ( $r=0.273$ ) sitä paremmin osataan lähete täyttää (liite 8).

Yleensä normaaleissa isyystapauksissa lähete-lomake on hyvinkin helppokäyttöinen, kuitenkin silloin, kun tapaukseen kuuluu useampi mies tai useampi lapsi niin tutkimuksen pyytjä joutuu hieman miettimään miten lähetteet täytetään, varsinkin mikäli tutkimuksia pyydetään harvemmin.

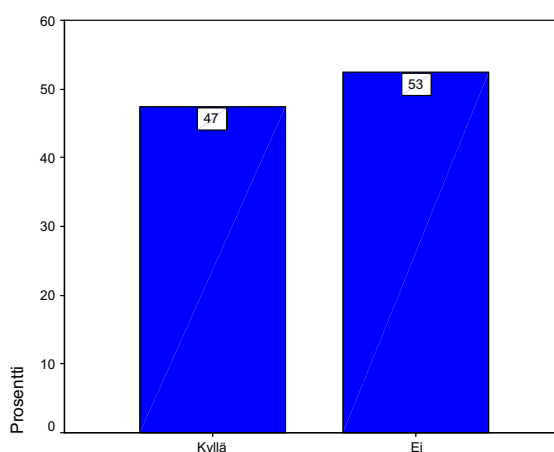
#### **5.5 Näytteenlähetyspussi**

Posti vaatii, että ihmisistä otettuja näytteitä sisältävät lähetykset lähetetään tietynlaisissa pakkauksissa. Posti on määrännyt, että näiden lähetyspakkausten tulee olla musta-kelta -raidallisia. Postilta on saatavissa ns. laatikoita ja pusseja tätä tarkoitusta varten. ISTL on kuitenkin suunnitellut itse samankaltaisen musta-kelta -raidallisen pussin, johon on valmiiksi painettu vastaanottajan eli ISTL:n osoite. ISTL:n suunnittelema näytteenlähetyspussi eroaa postin pussista myös sulkumekanismiltaan. Tämän pussin sulkumekanismi vastaa sinettiä, eli kun pussi on suljettu, sitä ei saa auki ilman pussin rikkomista ja näin

pystytään näkemään, ettei näytteitä ole päästy vaihtamaan näytteenoton ja perille saapumisen välillä.

### 5.5.1 Näytteenlähetyspussin käyttö

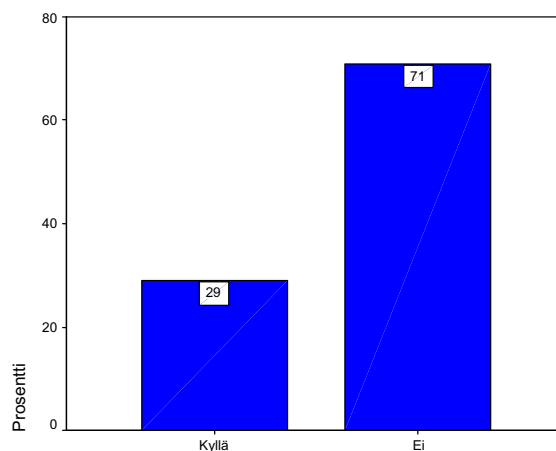
Kysymyksellä K30 ”Olen tietoinen näytteenlähetyspussin käytöstä” haluttiin selvittää ovatko lastenvalvojat ylipäättään tietoisia, että heidän tulisi käyttää näytteenlähetyspussia. Lastenvalvojista vain hieman yli puolet 52,5 % oli tietoisia näytteenlähetyspussin käytöstä ja melkein puolet 44,5 % eivät olleet tietoisia (Kuvio 13). Ristiintaulukoidessa taustamuuttujat ja näytteenlähetyspussin käyttö, huomattiin hyvin pieniä eroavuuksia työvuosissa sekä koulutuksessa. Eli mitä enemmän on työvuosia, sitä paremmin ollaan tietoisia näytteenlähetyspussin käytöstä ja mitä korkeampi ammattitutkinto on sitä paremmin ollaan tietoisia näytteenlähetyspussin käytöstä (Liite 10). Ikää verrattaessa nousivat esiin 50-59 vuotiaat, jotka ovat kaikkein tietoisimpia näytteenlähetyspussin käytöstä, jopa 57 % tästä ikäluokasta on tietoisia. Muiden ikäluokkien kohdalla prosenttiosuuden pysyivät jotakuinkin 40 %:n tietämissä (Liite 10). Kyseessä on siis hyvin pienet prosenttiosuuksien erot. Huomattavampaa kasvua löytyi verrattaessa kunnan asukaslukua näytteenlähetyspussin käyttöön. Mitä suurempi asukasluku sitä paremmin ollaan tietoisia näytteenlähetyspussin käytöstä. Suurin ero oli tilaamistiheyttä verrattaessa näytteenlähetyspussin käyttöön. Mitä suurempi asukasluku, sitä paremmin oltiin tietoisia näytteenlähetyspussin käytöstä ja vieläpä hyvin suurten kuntien osalta tietämys oli 100 % (Liite 10).



Kuvio 13. Näytteenlähetyspussin käyttö (n=198)

### 5.5.2 Näytteenlähetysspussin käyttöaste

Kysymyksellä K29 ”Annan lähetteen mukaan näytteenlähetysspussin” haluttiin selvittää näytteenlähetysspussin käyttöastetta lastenvalvojien osalta. Lastenvalvojista 29% antaa näytteenlähetysspussin lähetteen mukaan ja 71 % ei anna (Kuvio 14). Ristiintaulukoinnissa esiintyi eroja iässä, ammattitutkinnossa sekä työvuosissa (Liite 10). Verrattaessa ikää tähän kysymykseen ilmeni kahden ikäryhmän kohdalla ”kuopat”. Nämä niin sanotut ”kuopat” olivat ikäryhmissä 40-49 ja yli 60 vuotiaat, eli näiden ikäryhmien vastaajien näytteenlähetysspussin käyttöaste on vähäisin. 40-49 vuotiaista 19,7 % ja yli 60 vuotiaista 12,5 % antoivat näytteenlähetysspussin lähetteen mukaan. Muutoin vastaajien lähetysspussin käyttöaste oli iän osalta tasaista, eli noin 35 %:n kieppeillä. Verrattaessa korkeinta ammattitutkintoa lähetysspussin käyttöasteeseen, tuli hyvin hajanaista tietoa. Opistoasteen ja ammatikorkeakoulu –tasoiset käyttävät harvemmin kuin muun ammattitutkinnon omaava tai alemman tai ylemmän korkeakoulututkinnon omaavat. Harvemmin käyttävien vastausprosentti oli noin 20 % ja useammin käyttävien oli 30-40 %. Työvuosia verrattaessa ilmeni pieni käyttöasteen lasku työvuosien kasvaessa. Myöskin verrattaessa kunnan asukasluokkaa ilmeni, että kaikista suurimpien kuntien lastenvalvojat antavat harvemmin näytteenlähetysspussin lähetteen mukaan kuin pienempien kuntien.

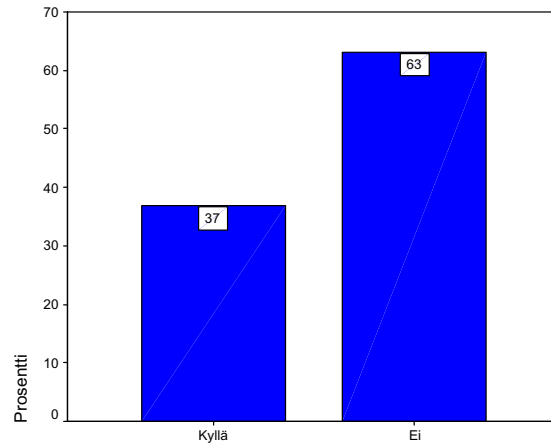


Kuvio 14. Näytteenlähetysspussin käyttöaste (n=193)

### 5.5.3 Näytteenlähetysspussien tilaus

Kysymyksellä K28 ”Tiedän mistä näytteenlähetysspussit tilataan”, haluttiin saada selville onko lastenvalvojilla tietoa mistä näytteenlähetysspusseja saa. Vastanneista 36,9 % tietää mistä näytteenlähetysspussit tilataan ja 63,1 % ei tiedä (Kuvio 15). Ristiintaulukoinnissa käy ilmi, että iällä on hieman merkitystä tietääkö mistä lähetysspussit tilataan, mutta ei merkittävästi. Huomattavampaa eroavuutta näyttää tulevan ammattitutkinnossa. Mitä korkeampi ammattitutkinto, sitä paremmin tiedetään mistä näytteenlähetysspussit tilataan.

Kunnan asukasluvun määrälläkin näyttää olevan merkitystä, mitä enemmän asukkaita kunnassa on sitä paremmin lastenvalvojat tietävät mistä näytteenlähetyuspussit tilataan. Myös tilaamistiheydellä on merkitystä, eli mitä useammin tilataan tutkimuksia sitä paremmin tiedetään myös mistä näytteenlähetyuspussit tilataan (Liite 10).



Kuvio 15. Näytteenlähetyuspussien tilauspaikan tietäminen (n=198)

## 5.6 Tutkimuslausunto

Tutkimuslausunto (myöhemmin lausunto) on isyystutkimuksen tulos, joka toimitetaan tutkimuksen tilaajalle. Lausunnossa ilmoitetaan tutkimukseen osallistuvien henkilöiden nimet ja henkilötunnukset sekä verinäytteiden ottotiedot; näytteenottopaikka ja -aika, näytteenottaneen lääkärin nimi ja se miten näytteenantajan henkilöllisyys on todettu. Näiden lisäksi kerrotaan eristetyt DNA-alueet ja millaiset DNA-merkkien muodot (alleelit) kullakin tutkimuksen osapuolella on. Lausunnossa kerrotaan myös tuloksen perusteella lasketut isyysindeksi ja isyyden todistusvoima, eli se millä todennäköisyydellä tutkittava mies on tutkittavan lapsen isä. Mikäli tutkittava mies ei ole tutkittavan lapsen isä kerrotaan missä DNA-alueissa erot ovat (Liitteet 4 ja 5). Ammattikielessä puhutaan poissulkevasta lausunnosta ja myönteisestä lausunnosta, mutta kysymys myönteisestä lausunnosta kysyttiin sanalla ”EI-poissulkeva”, ettei vastaajien mielessä mene lausunnot sekaisin.

Kun lastenvalvoja on tilannut tutkimuksen ja hän saa tuloksista vastauksen eli lausunnon, on hänen selvitettävä lausunnon sisältö eli tutkimuksen tulos tutkimuksen osapuolille. Maallikon saattaa olla hyvin vaikea ymmärtää lausunnon sisältöä, mutta kokeneet lastenvalvojat ymmärtävät sen jo paremmin.

### 5.6.1 Poissulkeva lausunto

Väittämällä K16TARK "Poissulkeva tutkimuslausunto on ymmärrettävä" tärkeys ja K16KOK kokemukset haluttiin selvittää, onko poissulkeva lausunto ymmärrettävä lastenvalvojien mielestä ja kuinka tärkeää on, että se on ymmärrettävä. Keskiarvoksi lausunnon ymmärrettävyyden tärkeydestä saatiin 4,7 ja kokemukseksi 3,8 (Liite 6). Vastaajista 96,9 %:n mielestä on erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää, että lausunto oli ymmärrettävä. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä oli vain 66,1 % vastanneista (Liite 7). Spearmanin korrelaatiokertoimen avulla tehdyssä vertailussa poissulkevan lausunnon ymmärtämisen ja vastaajan iän välillä löytyi hieman positiivista riippuvuutta, eli mitä vanhempi vastaaja sitä paremmin ymmärsi lausunnon ( $r=0.227$ ) (Liite 8). Positiivista riippuvuutta löytyi myös poissulkevan lausunnon ymmärtämisen ja työvuosien välillä, eli mitä enemmän työvuosia sitä paremmin lausunto ymmärretään ( $r=0.361$ ) (Liite 8).

Koska jo pelkästään keskiarvot lausunnon ymmärrettävyyden tärkeydestä ja kokemuksista ovat näinkin erilaiset, tulisi lausunto tehdä helpommin ymmärrettäväksi. Lausunnon sisällön muuttamisen tekee suurelta osin mahdottomaksi se, että tulossa oleva laki geneettisistä isyystutkimuksista määrää tiettyjä asioita mitä lausunnossa täytyy ilmetä, mm. isyysindeksi ja isyyden todistusvoima.

Poissulkevalla lausunnolla tarkoitetaan sellaista lausuntoa, jossa tutkimus on antanut tulokseksi ettei tutkittava mies ole tutkittavan lapsen isä. Lausunnossa on tutkimustulos – lauseen lopussa suluissa sana "poissuljenta", joka todennäköisesti tekee lausunnosta helpommin ymmärrettävän lastenvalvojille (Liite 4).

### 5.6.2 Myönteinen lausunto

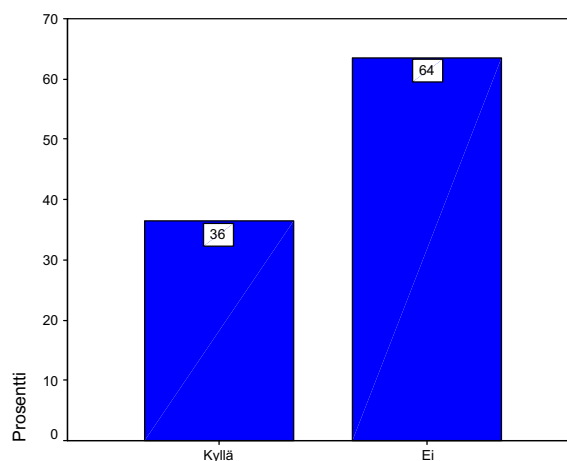
Väittämien K17TARK "Ei -poissulkeva tutkimuslausunto on ymmärrettävä" tärkeys ja kokemukset tarkoituksena oli selvittää kuinka tärkeää on että lausunto on ymmärrettävä ja millaiset kokemukset lastenvalvojilla on tästä. Keskiarvoksi myönteisen lausunnon ymmärrettävyydestä saatiin 4,7 ja kokemuksista 3,6 (Liite 6). Vastaajista 95,8 % ilmoitti, että on erittäin tärkeää tai hyvin tärkeää, että lausunto on ymmärrettävä. Väittämän kanssa oli täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä vain 59,2 % vastanneista (Liite 7). Vertailtaessa Spearmanin korrelaatiokertoimella myönteisen lausunnon ymmärrettävyyttä ja vastaajan työvuosia ilmeni positiivista riippuvuutta, eli mitä enemmän työvuosia sitä paremmin myönteinen lausunto ymmärretään ( $r=0.327$ ) (Liite 8).

Myönteinen lausunto on huomattavasti vaikeampi ymmärtää kuin poissulkeva lausunto, mikä mahdollisesti johtuu siitä että myönteisessä lausunnossa sanotaan että ”ei voida poissulkea mahdollisuutta että NN olisi siittänyt lapsen NN”. Lausunnossa on tämän lisäksi isyysindeksi ja isyyden todistusvoimaprocentti, mutta niitä ei aina ymmärretä koska ei tiedetä mistä ne tulevat (Liite 5).

Lausuntojen ymmärtämisen vaikeus on tiedostettu jo aikaisemmin, ja tämän vuoksi uusi lausuntomalli on jo tehty ja niiden ymmärrettävyyskin on jo testattu. Mutta koska ei voida antaa lausuntoa jossa suoraan sanotaan onko isä vai ei, niin tulee tämä uusi lausuntokin mahdollisesti jäämään hieman vaikeahkoksi lukea. Uudet lausunnot otetaan käyttöön todennäköisesti jo vuoden 2005 alusta, joten jos ja kun samankaltainen asiakastyytyväisyyskysely uusitaan myöhemmin tätä olisi myös hyvä kysyä silloin uudelleen ja verrata näihin tässä kyselyssä saatuihin vastauksiin lausunnosta.

## 5.7 Laskukopio

Kysymyksen K31 ”Tarvitsen lausunnon mukana tulevaa laskukopiota” tarkoituksena oli selvittää onko tänä päivänä lausunnon liitteenä oleva laskukopio tarpeellinen lastenvalvojille. Vastaajista 36,4% ilmoittaa tarvitsevänsä laskukopiota ja 63,6 % ei tarvitse (Kuvio 16).



Kuvio 16. Laskukopion tarve (n=195)

Ristiintaulukolla vertaillaessa laskukopion tarvetta ja vastaajan ikää ilmeni että mitä vanhempi vastaaja sitä harvemmin laskukopiota tarvitaan (Liite 10). Myöskin kunnan asukasluvun määrä vaikuttaa laskukopion tarpeeseen siten, että mitä suurempi kunnan asukasluku sitä vähemmän laskukopiota tarvitaan (Liite 10). Kun vertaillaan laskukopion tarvetta ammattitutkintoon tuloksista ilmenee, että laskukopion tarvitsemisella ja koulutustasolla ei

ole lineaarista riippuvuutta toisistaan (Taulukko 5). Samoin myöskään työvuosienkaan määrällä ja laskukopion tarvitsemisella ei ole ihan suoranaista lineaarista riippuvuutta toisistaan (Taulukko 6).

Taulukko 5. Laskukopion tarve koulutustasoittain (n=195)

ylempi korkeakoulu	32,4 %
alempi korkeakoulu	32,1 %
ammattikorkeakoulu	50 %
opistoaste	40 %
muu koulutus	37,5 %

Taulukko 6. Laskukopion tarve työvuosittain (n=195)

30 v tai yli	21,1 %
30-25 v	31,3 %
25-20 v	21,7 %
20-15 v	38,9 %
15-10 v	20 %
alle 5 v	48,6 %

Isyystutkimuksen lausunnon liitteeksi laitetaan aina kopio laskusta lausunnon mennessä lastenvalvojalle. Alkuperäinen lasku menee Oikeusministeriöön maksettavaksi. Mikäli laskukopion olisi saanut jättää pois lausunnon liitteistä, olisi lausunto päässyt lähtemään toisinaan nopeammin, koska laskut tilataan Kansanterveyslaitoksen taloushallinnosta vasta sen jälkeen kun lausunto on tehty. Koska näinkin suuri osa vastaajista ilmoittaa sitä tarvitsevana, ei sitä voida poistaa. Olisi kiinnostava tietää mihin he sitä tarvitsevat, koska lastenvalvojilla ei ole budjettia, jonka puitteissa he saavat tutkimuksia tilata ja tämän vuoksi heidän ei ymmärrykseni mukaan myöskään tarvitse näitä kuluja seurata.

## 5.8 Internet –sivut

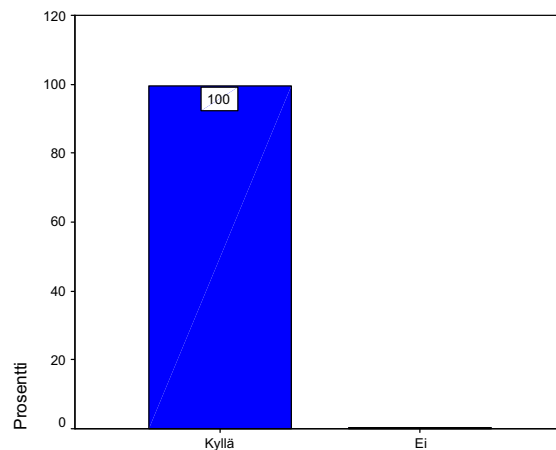
ISTL:lla on ollut omat kotisivut Internetissä jo muutaman vuoden. Sivut ovat täysin julkiset, eli niitä pääsevät kaikki katsomaan. Sivujen tarkoituksena on palvella niin lastenvalvojia, tuomioistuimia, yksityisiä ihmisiä kuin myös terveyskeskusten ja yksityisten lääkäriasemien näytteenottohenkilökuntaa ja lääkäreitä. Sivuilla on mm. ohjeita näytteenottavalle lää-



kärille, yksityiselle henkilölle joka on tilaamassa tutkimusta ja ns. isyystutkimuksen perusteet eli mitä DNA:sta tutkitaan. Sivujen kautta voi myös antaa palautetta tai mikäli ilmoittaa oman sähköpostiosoitteensa sieltä voi jopa tiedustella jotain yleistä asiaa. Mihinkään henkilötietoja sisältäviin tiedusteluihin sitäkään kautta ei vastata.

### 5.8.1 Internetin käyttömahdollisuus

Kysymyksellä K32 ”Onko sinulla työssäsi Internetin käyttömahdollisuus”, haluttiin tietoa siitä onko lastenvalvojilla mahdollista työnsä puolesta käyttää Internetiä. Kysymykseen vastanneista 99,5 %:lla on mahdollisuus käyttää Internetiä töissä ja 0,5 % ei ole. Vain yhdellä vastaajista ei ole mahdollisuutta Internetin käyttöön (Kuvio 17).



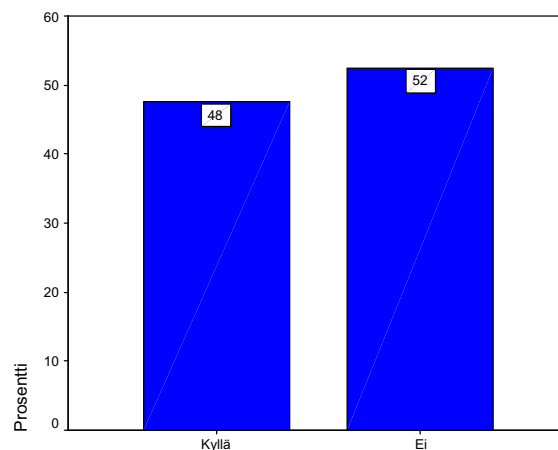
Kuvio 17. Internetin käyttömahdollisuus (n=202)

### 5.8.2 Tietoisuus ISTL:n Internetsivuista

Kysymyksellä K33 ”Oletko tietoinen Isyyslaboratorion internetsivuista [www.ktl.fi/isyys](http://www.ktl.fi/isyys)” tiedusteltiin ovatko lastenvalvojat lainkaan tietoisia, että ISTL:lla on Internetsivut. ISTL:n Internetsivujen osoite laitettiin näkyviin kysymykseen ns. piilomainonnan vuoksi eli jos lastenvalvojat eivät tätä ennen olleet tietoisia sivuista, niin nyt ainakin ovat. Vastaajista 47,3 % on tietoinen ISTL:n Internetsivuista ja 52,2 % ei ole (Kuvio 18). Vertailtaessa tietoisuutta Internetsivuista muihin taustamuuttujiin ristiintaulukoinnin avulla, kävi ilmi, että ammattitutkinnolla on vaikutusta siihen onko tietoinen sivuista vai ei (Liite 10). Eli mitä alempi ammattitutkinto, sitä paremmin tiedetään sivujen olemassaolo. Myöskin pientä riippuvuutta löytyi kunnan asukasluvun kanssa vertailtaessa. Mitä enemmän kunnassa on

asukkaita sitä paremmin tiedetään sivuista (Liite 10). Muiden taustamuuttujien kanssa ei löytynyt eroja.

Yleinen tiedottaminen lastenvalvojille on hyvin vaikeaa sellaisen rekisterin puuttumisen vuoksi, josta ilmenisi kaikkien Suomen lastenvalvojien yhteystiedot. Kuitenkin jokaisen lausunnon alareunassa on ISTL:n yhteystiedot ja siellä myöskin mainitaan Internetsivujen osoite.

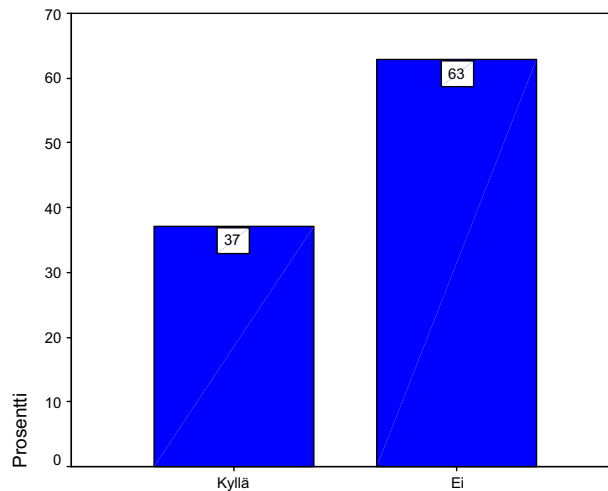


Kuvio 18. Tietoisuus sivuista (n=202)

### 5.8.3 Käyminen Internetsivuilla

Kysymyksellä K34 "Oletko käynyt Isyyslaboratorion Internetsivuilla" haluttiin selvittää kuinka moni vastaajista on siellä todella käynyt. Vastaajista 37,1 % on käynyt ISTL:n Internetsivuilla ja 62,9 % ei ole käynyt (kuvio 19). Vertailtaessa Internetsivuilla käymistä ja taustamuuttujia ristiintaulukolla kävi ilmi, että mitä korkeammin koulutettu henkilö, sitä vähempi on sivuilla käynyt (Liite 10). Ikää verrattaessa, huomattiin että nuoremista useampi on käynyt sivuilla kuin vanhemmista vastaajista (Liite 10). Huomattavasti useampi on käynyt sivuilla 20-25 vuotta työvuosia omaavien luokasta, kuin muista luokista. Myöskin mitä suurempi kunnan asukasluku on, sitä useampi on käynyt Internetsivuilla (Liite 10).

Kaiken kaikkiaan sivuilla on käynyt hyvin vähäinen määrä lastenvalvoja, mikä johtuneet siitä ettei heillä ole ollut tiedossa ISTL:n internetsivujen olemassaoloa. Suoranaisesti sivuilla ei vielä ole juuri nimenomaan lastenvalvoja koskevaa aineistoa sen vuoksi että ihan kaikkia asioita ei julkiselle sivustolle voida laittaa, salassapitosyistä.

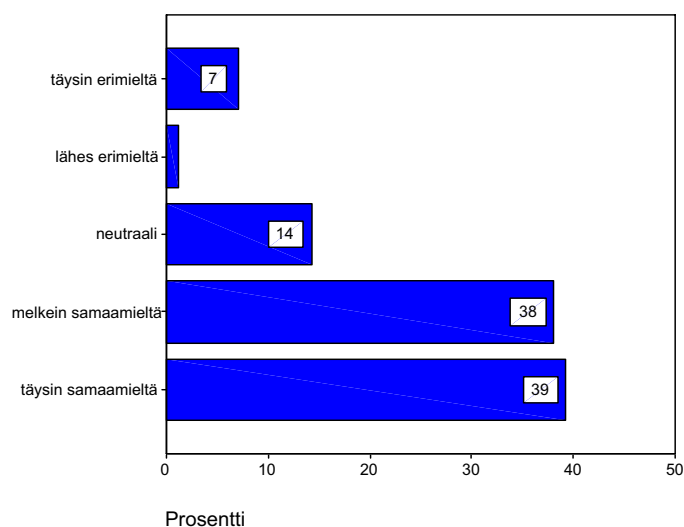


Kuvio 19. Onko käynyt sivuilla (n=202)

#### 5.8.4 Internetsivun löytäminen

Väittämän K35 ”Internetsivu on helppo löytää” tarkoituksena oli saada selville, miten lastenvalvojat kokevat sivun löytymisen. Täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä väittämän kanssa oli 77,4 % vastanneista (Kuvio 20). Spearmanin korrelaatiokertoimella vertailtaessa ei löytynyt riippuvuuksia sivujen löytymisen, iän, työvuosien sekä kunnan asukasluvun välillä.

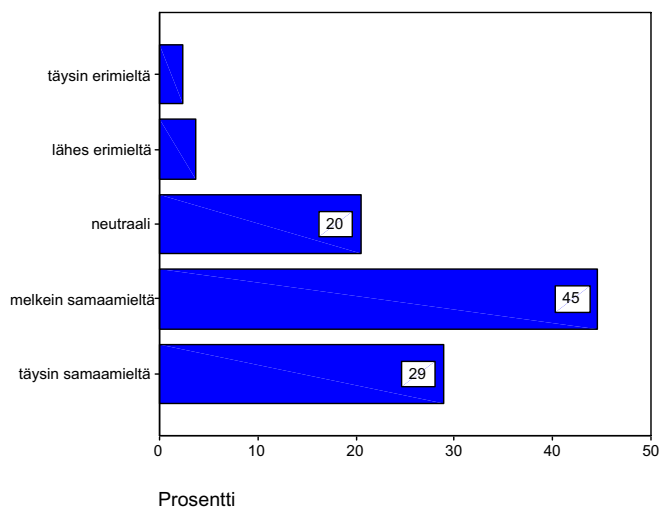
Sivut on suhteellisen helppo löytää, jos tietää mitä etsii. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi jos Googlen hakukoneeseen kirjoittaa isyystutkimus tai DNA-tutkimus niin, sieltä tulee ISTL:n sivut tarjolle. Monikaan ei todennäköisesti tiedä, että tällaisen tutkimuksen nimi on isyystutkimus tai, että niitä tehdään KTL:ssa.



Kuvio 20. Internetsivun löytäminen (n=84)

### 5.8.5 Internetsivuston selkeys

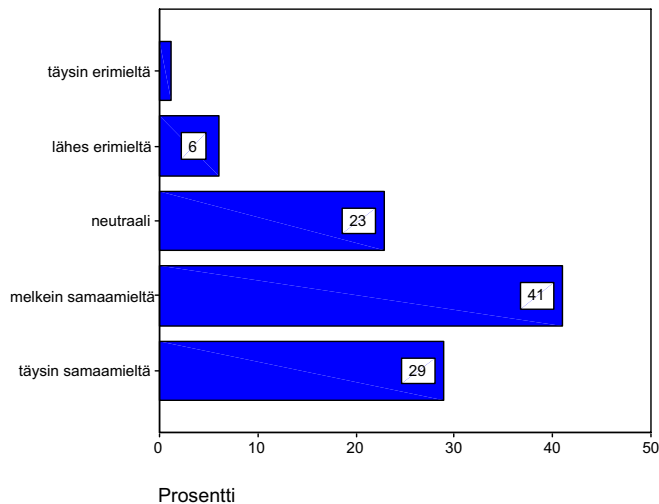
Väittämällä K36 ”Sivusto on selkeä” haluttiin lastenvalvojien mielipide sivujen sisällöstä. Vastaajista 73,5 %:n oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä (Kuvio 21). Vertailtaessa Spearmanin korrelaatiokertoimella ei löytynyt riippuvuuksia sivuston selkeyden, iän, työvuosien sekä kunnan asukasluvun välillä. Kysymyksen tulok-  
sista voi päätellä, että sivuston selkeydessä on jonkin verran parantamisen varaa.



Kuvio 21. Internetsivujen selkeys (n=83)

### 5.8.6 Internetsivuston Informatiivisuus

Väittämän K37 ”Sivut ovat tarpeeksi informatiiviset” tarkoituksena oli selvittää onko sivuilla lastenvalvojien mielestä tarpeeksi tietoa. Täysin samaa mieltä tai melkein samaa mieltä oli 68,7 % vastaajista (Kuvio 22). Spearmanin korrelaatiokertoimella vertailtaessa ei riippuvuuksia sivujen informatiivisuuden ja iän, työvuosien sekä kunnan asukasluvun välillä. Tulos on ihan kohtalainen, mutta myös sivujen informatiivisuudessa on parantamisen va-  
raa.



Kuvio 22. Internetsivujen informatiivisuus (n=83)

### 5.8.7 Internetsivujen sisältö

Kysymystä K38 ”Ehdotuksia Internetsivujen sisältöön” kysyttiin avoimena kysymyksenä sen vuoksi, että saataisiin lastenvalvojien omia ehdotuksia sellaisista asioista joita sieltä heidän mielestään puuttuu. Ehdotuksia tuli vain kolme (3) kappaletta, jotka on kirjoitettu tähän suoraan vastauslomakkeista, niitä mitenkään muuttamatta.

- Asiakkaalle annettava lyhyt tiedote isyystutkimuksesta
- Lähtö/alkusivulta saisi olla jo nähtävissä isyystutkimussana. siitä olisi helppo jatkaa
- Tieto siitä, että valtio maksaa kustannukset jos lähete sosiaalitoimen kautta (tarkoitetaan lastenvalvojaa)

Sivuilla ei ainakaan toistaiseksi ole tällaista toivottua lyhyttä tiedotetta, mutta tämän ehdotuksen toteuttamista tullaan harkitsemaan ISTL:ssä. Keskeisessä kohdassa tarkoitetaan todennäköisesti KTL:n pääsivuja, joista tulee mennä palvelut -linkin alle ja sieltä löytyy linkki isyystutkimukset. Viimeinen ehdotus on myös täysin mahdollista toteuttaa, mutta se mahdollisesti lisää turhien tiedustelijoiden määrää lastenvalvojilla, jotka eivät kuitenkaan voi ottaa asiakkaikseen muita kuin avioliiton ulkopuolella syntyneet lapset.

## 5.9 Koulutuspäivä

Kysymyksen K39 ”Oletko kiinnostunut mahdollisesta koulutuspäivästä Isyystutkimuslaboratoriossa Helsingissä” tarkoituksena oli selvittää kannattaako tällaista koulutuspäivää

järjestää lastenvalvojille. Vastaajista 59,8 % oli kiinnostunut koulutuspäivästä ja 40,2 ei ollut kiinnostunut. Sekä myönteisten että kielteisten vastausten viereen oli kirjoitettu lisäkommentteja osassa vastauslomakkeissa esimerkiksi, että on kiinnostunut koulutuspäivästä, mutta muualla Suomessa kuin Helsingissä, että se on liian kaukana ja osa ei ollut kiinnostunut juuri samasta syystä. Koulutuspäivillä olisi tarkoitus käsitellä juuri käytännön asioita, mm. lausuntojen tulkitsemista yms.

Kyselyyn osallistuneilta kysyttiin myös ehdotuksia koulutuspäivillä käsiteltäviksi asioiksi. Kaikista eniten käsiteltäviksi asioiksi ehdotettiin lausuntojen tulkitsemista. Toiseksi eniten ehdotettiin tutkimuksen kulun selvittämistä eli mitä ISTL:ssä käytännössä tapahtuu. Lista muista ehdotetuista asioista on ohessa liitteenä (Liite 11).

### **5.10 Toiveet/terveiset**

Kysymyksellä K40 ”Muita toiveita/terveisiä lisyystutkimuslaboratorion palvelun ja toiminnan kehittämiseksi” pyydettiin vastaajia laittamaan toiveita tai terveisiä ISTL:n henkilökunnalle.

Vastauksia tuli monenlaisia, tuli toiveita ja terveisiä ihan niin kuin pyydettiin. Kaikkiin toiveisiin pyritään reagoimaan, mutta kaikkia toivottuja muutoksia ei kuitenkaan voida toteuttaa. Esimerkiksi toivetta muuttaa lähetelomake sähköiseksi ei ole mahdollista toteuttaa, koska lähete on kopioituva viisi (5) sivuinen paperinippu, joista jokaisella paperilla on tarkoituksensa ja taho joka sen tarvitsee. Lista vastauksista on ohessa liitteenä (Liite 12).

## 6 Johtopäätökset ja kehittämistarpeet

### 6.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Isyystutkimuslaboratorion suurimman asiakasryhmän, lastenvalvojien tämänhetkistä mielipidettä palvelun laadusta, asiakastyytyväisyydestä sekä miten palvelua voitaisiin kehittää. Tutkimus toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselynä joulukuussa 2003 lähettämällä 319 lomaketta. Tutkimus oli kokonaistutkimus ja kohderyhmänä oli lastenvalvojat ja heistä valittiin edelleen tammikuun 2001 ja syyskuun 2003 välisenä aikana tutkimuksen tilanneet. Vastauksia saapui 203 ja vastausprosentti on näin ollen 63,6 %.

Tutkimus on ensimmäinen Kansanterveyslaitoksessa toteutettava asiakastyytyväisyystutkimus ja sen vuoksi se tulee oletettavasti olemaan monen muun osaston asiakastyytyväisyyskyselyn perustana. Jotta palvelun laatua saataisiin kehitettyä jatkuvasti on toivottavaa, että asiakastyytyväisyystutkimus toistettaisiin säännöllisin väliajoin.

Arvosanaksi palvelusta yleisellä tasolla ja kouluarvosana asteikolla saatiin 9,3 ja tästä voidaan päätellä, että lastenvalvojat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun yleisellä tasolla. ISTL:n palvelu sai hyviä tuloksia henkilökunnan asiantuntevuudesta, ammattitaidosta, joustavuudesta, luotettavuudesta, ystävällisyydestä ja nopeudesta. Kaikkien edellä mainittujen tulosten keskiarvot olivat neljän yläpuolella. Myös puhelimitse tapahtuva palvelu sai suhteellisen hyvät tulokset, mutta niissä on kuitenkin hieman parannettavaa. Likertin asteikollisissa kysymyksissä yksikään tulos ei mennyt alle kolmen.

Huonoimmat tulokset saivat molempien lausuntojen ymmärrettävyys. Kuinka tärkeää vastaajille on myönteisen lausunnon ymmärrettävyys sai keskiarvoksi 4,7 ja vastaajien kokemukset lausunnon ymmärrettävyydestä sai 3,6. Myöskin kuinka tärkeää vastaajille on poissulkevan lausunnon ymmärrettävyys sai keskiarvoksi 4,7 ja vastaajien kokemukset lausunnon ymmärrettävyydestä sai 3,8.

Kaikkiin Internetsivujen sisältöä koskeviin kysymyksiin saatiin myös hieman heikohkoja tuloksia. Jo pelkästään tietoisuus Internetsivuista on heikkoa, vastaajista vain 47,3 % tietää niiden olemassaolosta. Ja vastaajista vain 37,1 % on käynyt ISTL:n Internetsivuilla, tämä on huolestuttavan vähäinen määrä verrattuna miten Internetin käyttö lisääntyy yleisesti ja että melkein kaikilla tutkimukseen vastanneilla on työssään Internetin käyttömahdollisuus. Internetsivujen löytymiseen, selkeyteen ja informatiivisuuteen tulee panostaa, ne saivat vain kohtalaisia tuloksia. Esimerkiksi vastaajista vain 29 % oli sitä mieltä että

sivut ovat hyvin selkeät ja 45 %:n mielestä melko selkeät. Melkein samat lukemat sai sivujen informatiivisuus.

Näytteenlähetyssuorituksen käyttöaste on melko heikkoa, vain 47 % vastaajista on edes tietoinen ko. asiasta ja vain 29 % vastanneista antaa näytteenlähetyssuorituksen lähetteen mukana.

Laskukopion tarvetta kysyttiin sen vuoksi, että mikäli vastaajat eivät olisi sitä tarvinneet olisi siitä voitu luopua kokonaan. Tämä olisi saattanut hieman nopeuttaa tutkimuksen vastauksen lähettämistä asiakkaalle.

Koulutuspäivästä oli kiinnostunut 59,8 % vastanneista. Sekä kyllä että ei vastausten viereen oli kirjoitettu kommentteja, joissa vastaajat toivoivat koulutuspäivää myös muualle Suomeen kuin Helsinkiin. Koulutuspäivästä kiinnostuneiden vastausprosentti olisi voinut olla suurempikin mikäli kysymyksessä ei olisi mainittu koulutuspäivän olevan Helsingissä. Myöskin ehdotukset koulutuspäivillä käsiteltäviksi asioiksi olivat erittäin hyviä. Pääasiassa ehdotettiin käytännön asioiden käsittelyä, yleisiä isyystutkimukseen liittyviä asioita, lausuntojen tulkintaa sekä oltiin kiinnostuneita näkemään miten tutkimus tapahtuu käytännössä.

Myös toiveita ja terveisiä vastaajat esittivät paljon. Oli pelkästään kiitoksia hyvästä palvelusta sekä myös todellisia parannusehdotuksia. Kaikkiin parannusehdotuksiin tullaan reagoimaan ja tekemään muutoksia mikäli ne ovat mahdollisia.

## **6.2 Kehittämistarpeet**

Parhaaksi tiedotuskanavaksi vastaajat valitsivat sähköpostin, jonka kautta tapahtuva tiedottaminen olisi mahdollista siten, että lastenvalvojilla olisi mahdollisuus itse rekisteröityä ns. postituslistalle. Tällainen postituslista toimisi suhteellisen automaattisesti, eli kun Internetsivuille ajankohtaista palstalle laitetaan jokin uusi viesti, niin se myös saadaan lähettämään näille postituslistalle rekisteröityneille lastenvalvojille. Jokaisen tällaisen viestin lopussa olisi linkki, jonka kautta ko. henkilöllä olisi mahdollisuus erota postituslistalta. Kun jokainen lastenvalvoja itse kävisi liittymässä tai eroamassa postituslistalta, ei ISTL:lle tulisi ongelmia asiakasrekisterin ylläpitämisen kanssa. Tällaista järjestelmää ei ISTL:llä vielä ole, mutta se on mahdollista ja suhteellisen yksinkertaista rakentaa. ISTL:ssa tuleekin pohtia tulisiko tällainen järjestelmä rakentaa.

Puhelinpalveluajan muuttamisesta vastaajien mielipiteet jakaantuivat melko tasan, kuitenkin muuttamisen puolesta oli 50,5 % vastanneista. Ehdotuksia, millaiseksi palveluajan



voisi muuttaa tuli hyvin eripituisia, aamu tai iltapäivällä olevia, mutta kaikki ehdotukset olivat klo 9-15 välillä ja tämä ratkaisisi henkilökunnan keskuudessa vaikuttaneen pulman. Puhelinpalveluajan muuttamista tulisi myöskin harkita ISTL:ssa.

Näytteenlähetyssussin käyttöastetta tulisi saada paremmaksi. Maininta tässä tutkimuksessa on mahdollisesti jo lisännyt tietoisuutta pussista, mutta asiasta ei voida olla varmoja ennen uutta tutkimusta.

Onneksi lausuntojen huono ymmärrettävyys on jo aikaisemmin tiedostettu ISTL:ssa ja lausunnot tulevat muuttumaan hieman. Uudet lausunnotmallit on jo tehty ja testattu käyttäjillä ja ne otetaan todennäköisesti käyttöön vuoden 2005 alkupuolella..

Ihmisten tietoisuutta Internetsivujen olemassaolosta täytyy parantaa, myöskin sivujen sisältöön ja informatiivisuuteen täytyy tehdä parannuksia. Koska ISTL ei oikeastaan eettisistä syistä voi markkinoida itseään julkisesti, vaihtoehtoisiksi taitaa jäädä lääkäreiden käyttämään Internet järjestelmään, Duodecimiin tietojen päivittäminen sekä ISTL:n omaan Internetsivujen päivitysohjelmaan hakusanojen laittaminen metatiedoiksi, jolloin se on ns. painotetumpi sana. Esimerkiksi julkisella hakukoneella (Google) tietoa hakeva saa sen listan yläpäähän jos hänellä on hakusanana tällainen metatietohakusana.

Ajatusta koulutuspäivän järjestämisestä tulisi harkita toteutettavaksi, sitä kohdanneen kiinnostuksen vuoksi. Koulutuspäivän järjestäminen ei kuitenkaan tulisi ISTL:lle kalliiksi koska asioista olisi kertomassa sen oma henkilökunta. Ideana olisi ettei mitään osallistumismaksua olisi, vaan mikäli kahvien ja lounaan tarjoaminen koulutuksen järjestäjän toimesta ei olisi mahdollista, osallistujilta perittäisiin ainoastaan niistä aiheutuva maksu. Tietenkin osallistujat joutuisivat kustantamaan matkansa ja mahdollisen majoituksen joko itse tai oman työnantajansa varoista.

.

# LÄHTEET

## Painetut lähteet

Anttila, M., Iltanen K. 1998. Markkinointi. Kolmas painos. WSOY. Porvoo

Bergman, B. 1994. Quality: From Customer Needs to Customer Satisfaction. Lund studentlitteratur. Lund, Sverige.

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. WSOY. Porvoo.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. WSOY. Porvoo.

Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus. Toinen painos. Edita. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2004. Tutki ja Kirjoita. 10. osin uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Karjalainen, L. 2000. SPSS-perusteet 10.0

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. WSOY. Vantaa.

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J. & Wong, V. 1996. Principles of Marketing. Prentice Hall Europe.

Kuusela, H. 1998. Markkinoinnin haaste näkymätön näkyväksi. WSOY. Porvoo.

Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum Media Oy. Jyväskylä.

Lilrank, P. 1998. Laatuajattelu. Otava. Keuruu.

Lotti, L. 1998. Markkinointitutkimuksen käsikirja. WSOY. Juva.

Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. WSOY. Juva.

Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Oy Yliopistokustannus. Tampere.

Lämsä, A. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita Prima Oy. Helsinki.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J., Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. PS-Kustannus. Jyväskylä.

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Otava. Helsinki.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Neljäs painos. WSOY. Juva.

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen. WSOY.

Sipilä, J. 1998. Asiantuntija ja asiakas. WSOY. Porvoo.

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. Kolmas painos. WSOY. Porvoo.

Suomen Kuntaliitto & Valtiovarainministeriö. 1998. Julkisten palvelujen laatustrategia 5, Palvelusitoumus. Erikoispaino Oy. Helsinki.

Valtiovarainministeriö, Hallinnon kehittämisosasto. 2002. Kansallinen palvelu- ja laatuhanke 2000-2001 loppuraportti. Edita Prima. Helsinki.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas. Toinen painos. Otava. Keuruu.

Ylikoski, T., Järvinen, R., Rosti P. 2002. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Yliopistopaino. Helsinki.

### **Painamattomat lähteet**

Kansanterveyslaitoksen laatukäsikirja. Versio 1.1

Stakes, josta saatu lastenvalvojien osoiterekisteri sähköpostitse 15.11.2002.

Tilastokeskus, josta saatu sähköpostitse syntyvyystilastot 26.11.2004.

Kansanterveyslaitoksen Intranet SFS –standardit, luettu 12.12.2004.

## LIITTEET

Liite 1	Kyselylomake
Liite 2	Peittomatriisi
Liite 3	Kopio isyystutkimuslähetteestä
Liite 4	Poissulkeva lausuntomalli
Liite 5	Myönteinen lausuntomalli
Liite 6	Keskiarvot K10-K24
Liite 7	Ryhmittäiset pylväät K10-K24
Liite 8	Spearmanin korrelaatiokerroin vertailuja
Liite 9	Ristiintaulukko vertailu vaakatulosteet
Liite 10	Ristiintaulukko vertailu
Liite 11	Lista ehdotuksista koulutuspäivillä käsiteltäviksi asioiksi
Liite 12	Lista toiveet/terveiset
Liite 13	Reliabiliteetti K11 vs. K24 sekä K13 vs. K19



Hyvä lastenvalvoja

Olen Haagan Instituutin ammattikorkeakoulun, Malmin liiketalousinstituutin tradenomiopiskelija ja Isyystutkimuslaboratorion toimistosihteeri. Teen opinnäytetyökseni Isyystutkimuslaboratorion asiakastytyväisyystutkimusta.

Tällä lomakkeella tiedustelen Teidän kokemuksianne Isyystutkimuslaboratorion palvelusta ja kuinka tärkeä merkitys kyseisellä asialla on Teille. Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Tulokset käsitellään kokonaistuloksina ja kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu.

Vastaajien osoitteet on saatu Kansanterveyslaitoksen Isyystutkimuslaboratorion omasta asiakasrekisteristä.

Toivon, että jos kunnassanne toimii useampi lastenvalvoja kuin mitä on vastauslomakkeita, niin kopioisitte lomakkeita lisää ja postittaisitte tänne minulle.

Kysymyksiin tulisi vastata rengastamalla paras vaihtoehto.  
Kysymyslomake tulisi **palauttaa 19.12.2003 mennessä** oheisella palautuskuorella jossa on postimaksu maksettu.

Kiitos vastauksista!

Ystävällisin terveisin

Marika Strang  
tradenomiopiskelija  
toimistosihteeri

marika.strang@ktl.fi



**Ympyröikää oikea vaihtoehto**

**1 Sukupuoli** 1 Mies

2 Nainen

**2 Ikäsi** 1 alle 20 vuotta

2 20-29

3 30-39

4 40-49

5 50-59

6 60 tai yli

**3 Korkein ammattitutkintosi**

\_\_\_\_\_

**4 Kuinka kauan olet toiminut nykyisessä työssäsi?**  
(lastenvalvojana tms)

Noin \_\_\_\_\_ vuotta ja \_\_\_\_\_ kk

**5 Työpisteesi kunnan asukasluku**

\_\_\_\_\_

**6 Kuinka usein tilaat isyystutkimuksia?**

1 Harvemmin kuin vuosittain

2. Kerran vuodessa

3. Usean kuukauden välein

4. Kerran kuukaudessa

5 Viikottain

**7 Mikä olisi mielestänne paras ajankohtaisten asioiden tiedotuskanava Isyyslaboratoriosta Teille?**

Valitkaa vain yksi seuraavista tavoista.

1 Internet

2 Sähköposti

3 Kirje

4 Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**8 Puhelinpalveluaikamme on tällä hetkellä klo 8-16. Voisiko puhelinpalveluaikaamme olla lyhempi?**

1 Ei

2 Kyllä, Miten? \_\_\_\_\_

**9 Antakaa yleisarvosana Isyyslaboratorion palvelusta asteikolla 4-10.** \_\_\_\_\_



**Seuraavassa tiedustelemme odotuksianne ja kokemuksianne isyyslaboratorion toiminnasta.**

**Ympyröikää oheisista ruudukoista**

- kuinka tärkeä asia on Teille asteikolla 1-5 (1=ei lainkaan tärkeä – 5=erittäin tärkeä)
- millaiset henkilökohtaiset kokemukset Teillä on Isyystutkimuslaboratorion palvelusta asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä – 5=täysin samaa mieltä) tai jos Teillä ei ole kokemusta asiasta valitkaa 9

	<b>Tärkeys</b>	<b>Kokemukset</b>
<b>10</b> Isyyslaboratorion yhteystiedot löytyvät helposti	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>11</b> Yhteyden henkilökuntaan saa nopeasti	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>12</b> Teitä palvellut henkilö on asiantunteva	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>13</b> Teitä palvellut henkilö on ammattitaitoinen	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>14</b> Tutkimuksen hinta on sopiva	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>15</b> Lähetelomake on helppo täyttää	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>16</b> Poissulkeva tutkimuslausunto on ymmärrettävä	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>17</b> EI-poissulkeva tutkimuslausunto on ymmärrettävä	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>Palvelu on</b>		
<b>18</b> joustavaa	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>19</b> luotettavaa	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>20</b> ystävällistä	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>21</b> nopeaa.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>Puhelimessa saamani ohjeet ovat</b>		
<b>22</b> selkeät	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>23</b> ymmärrettävät	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>
<b>24</b> riittävät	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5 <b>9</b>

	<b>Kyllä</b>	<b>Ei</b>
<b>25</b> Tiedän mistä lähetelomakkeet tilataan	1	2
<b>26</b> Tiedän, että isyystutkimukset tehdään KTL:ssä	1	2
<b>27</b> Tutkimuksen kesto aika on liian pitkä	1	2
<b>28</b> Tiedän mistä näytteenlähetyssussit tilataan	1	2
<b>29</b> Annan lähetteen mukaan näytteenlähetyssussin	1	2
<b>30</b> Olen tietoinen näytteenlähetyssussin käytöstä	1	2
<b>31</b> Tarvitsen lausunnon mukana tulevaa laskukopiota	1	2
<b>32</b> Onko sinulla työssäsi Internetin käyttömahdollisuus?	1	2
<b>33</b> Oletko tietoinen Isyyslaboratorion internet sivuista <a href="http://www.ktl.fi/isyys?">www.ktl.fi/isyys?</a>	1	2
<b>34</b> Oletko käynyt Isyyslaboratorion internetsivuilla?	1	2

Jos **et ole käynyt** internetsivuilla, siirry kysymykseen 39.

	Täysin erimieltä	lähes erimieltä	neutraali	melkein samaamieltä	täysin samaamieltä
<b>35</b> Internetsivu on helppo löytää	1	2	3	4	5
<b>36</b> Sivusto on selkeä	1	2	3	4	5
<b>37</b> Sivut ovat tarpeeksi informatiiviset	1	2	3	4	5

**38** Ehdotuksia internet sivujen sisältöön?

---

---

---

**39** Oletko kiinnostunut mahdollisesta koulutuspäivästä Isyyslaboratoriossa Helsingissä?

**1** Kyllä

**2** En

Ehdotuksia koulutuspäivillä käsiteltäviksi asioiksi

---

---

---

**40** Muita toiveita/terveisiä Isyyslaboratorion palvelun ja toiminnan kehittämiseksi

---

---

---

---

---



Kysymys	Alaongelma 1	Alaongelma 2	Alaongelma 3
K01	X	X	X
K02	X	X	X
K03	X	X	X
K04	X	X	X
K05	X	X	X
K06	X	X	X
K07	X		X
K08	X		X
K09	X		
K10tark	X		
K11tark	X		
K12tark	X		
K13tark	X		
K14tark	X		
K15tark	X		
K16tark	X		
K17tark	X		
K18tark	X		
K19tark	X		
K20tark	X		
K21tark	X		
K22tark	X		
K23tark	X		
K24tark	X		
K10kok	X		
K11kok	X		
K12kok	X		
K13kok	X		
K14kok	X		
K15kok	X		
K16kok	X		
K17kok	X		
K18kok	X		
K19kok	X		
K20kok	X		
K21kok	X		
K22kok	X		
K23kok	X		
K24kok	X		
K25		X	
K26		X	
K27	X		
K28		X	
K29		X	
K30		X	
K31		X	

K32		X	
K33		X	
K34		X	
K35	X		
K36	X		
K37	X		
K38			X
K39			X
K40			X

Tutkimuksen pääongelma on selvittää miten lastenvalvojat kokevat ISTL:n palvelun ja mitkä osa-alueet ovat heille tärkeitä. Teoriaosuudessa tarkastellaan pääosin palvelua ja sen laatua sekä mistä asiakastyytyväisyys muodostuu ja miten sitä mitataan. Teoriaosuudessa sivutaan myös asiantuntijapalveluita sekä julkisia palveluita.

Tutkimusosuudessa eli empiirisessä osuudessa vastataan seuraaviin alaongelmiin:

1. Mitä osia palvelusta lastenvalvojat pitävät tärkeinä ja millaisia kokemuksia heillä on niistä.
2. Käytetäänkö ja osataanko käyttää nykyisiä palveluita.
3. Miten palvelua voitaisiin kehittää.

A

**ESITYS / MÄÄRÄYS / PYYNTÖ  
OIKEUSLÄÄKETIETEELLISESTÄ ISYYSTUTKIMUKSESTA**

		Asian numero
<b>TUTKIMUKSEN PYYTÄJÄ TÄYTTÄÄ (ohje kappaleen D kääntöpuolella):</b>		
<b>Mies</b>	SUKUNIMI, etunimet	Henkilötunnus
<b>Äiti</b>	SUKUNIMI, etunimet	Henkilötunnus
<b>Lapsi</b>	SUKUNIMI, etunimet	Henkilötunnus
<b>Näytteen antaja</b>	<input type="checkbox"/> Mies <input type="checkbox"/> Lapsen äiti <input type="checkbox"/> Lapsi <input type="checkbox"/> Muu, mikä (esim. sukulaisuus-suhde asianosaiseen): Näytteen antajan nimi (täytetään vain, jos kysymyksessä on yllä mainittu muu henkilö)	
<b>Lisätietoja</b>	Esim. tieto siitä, että jostakin henkilöstä ei näytettä toimiteta tutkittavaksi tai että näyte on vainajasta/henkilön etninen alkuperä	
<b>Suoritettava tutkimus</b>	Olettava näyte on <input checked="" type="checkbox"/> DNA-tutkimus <input type="checkbox"/> ensimmäinen <input type="checkbox"/> uusintanäyte* Päivä, johon mennessä näyte on annettava * Jos kysymyksessä on <b>tuomioistuimen määräämä uusintanäyte, se on annettava samalla uhalla (uhkasakko) kuin ensimmäinen näyte.</b>	
<b>Tutkimuksen pyytäjä</b>	Lastenvalvoja/Tuomioistuin/Tutkimusta pyytävän yksityishenkilön** nimi	
	Osoite (lähiosoite, postinumero, postitoimipaikka)	Puhelinnumero virka-aikana
<b>Päiväys ja allekirjoitus</b>	Päiväys (paikka ja aika) Allekirjoitus**, virka-asema ja nimiselvennys	
	** Huom. Allekirjoituksellaan tutkimusta pyytävä yksityishenkilö sitoutuu maksamaan kustannukset näytteen ottamisesta, lähettämisestä ja tutkimuksen suorittamisesta.	

**LÄÄKÄRI TÄYTTÄÄ (ohje kappaleen D kääntöpuolella):**

<b>Näytteen antajan henkilöllisyyden toteaminen ja vakuutus</b>	Henkilöllisyyden toteamisessa käytetty asiakirja <input type="checkbox"/> Ajokortti <input type="checkbox"/> Henkilökortti <input type="checkbox"/> Passi <input type="checkbox"/> Kuvallinen KELA-kortti <input type="checkbox"/> Muu, mikä: Henkilöllisyyden todistaja (täytetään, kun näyte otetaan lapsesta, jolla ei ole henkilöasiakirjaa)	Asiakirjan antanut viranomainen Asiakirjan numero Asiakirjan antopäivä Näytteen antajan/lapsen henkilöllisyyden todistajan nimikirjoitus
<b>Näytteen ottaminen</b>	Kunniani ja omantuntoni kautta vakuutan, että olen luotettavasti todennut näytteen antajan henkilöllisyyden ja itse ottanut tämän näytteen. Päiväys (paikka ja aika)	Nimikirjoitus on pakollinen. Se kirjoitetaan lääkärin läsnäollessa Näytteen ottaneen lääkärin allekirjoitus Virka-asema, nimen selvennys ja SV-numero Puhelinnumero virka-aikana
<b>Näytteen lähettäminen</b>	Tutkimuslaitos, johon näyte on lähetetty Kansanterveyslaitos, Isyyslaboratorio, Mannerheimintie 166, 00300 Helsinki	Lähetyspäivä

IS 12  
OH-60329212S**TUTKIMUKSEN SUORITTAJALLE**

<b>Maksaja:</b>	<input type="checkbox"/> Oikeusministeriö, Hämeenlinnan maksukeskus, PL 620, 13111 Hämeenlinna (tutkimus suoritetaan lastenvalvojan esityksestä tai tuomioistuimen määräyksestä)	<input type="checkbox"/> Tutkimusta pyytänyt yksityishenkilö
Maksun saajan nimi ja osoite	Laskun numero:	
Maksun saajan pankki ja pankkitilinumero	Näytteen ottamisesta ja tutkittavalle annettusta todistuksesta	€ OM:n merkintöjä
Maksun saajan henkilötunnus ja verotuskunta (täytetään, jos maksun saaja ei ole terveyskeskus tms.)	Näytteen lähettämisestä	€
	<b>Yhteensä</b>	€

IS 12  
OH-60329212S**OIKEUSMINISTERIÖLLE**



Vantaan kaupungin lastenvalvoja  
Peltolantie 2 D  
01300 VANTAA

DNA-tutkimus isyysasiassa: Mallikas/Tähtitaivas 8347-7/ 4

Tutkitut henkilöt:

Mies: Mikko Mallikas (000000-0000)  
Äiti: Tuulia Tähtitaivas (000000-0000)  
Lapsi: Tea Tähtitaivas (000000A0000)

Verinäytteiden ottotiedot:

Mies: Verinäytteen on ottanut Kajaanissa 1.2.2002 lääkäri Kirsi Korhonen. Tutkitun henkilöllisyys on todettu ajokortista.  
Äiti: Verinäytteen on ottanut Sotkamossa 28.1.2002 lääkäri Mikael Mäkimaa. Tutkitun henkilöllisyys on todettu ajokortista.  
Lapsi: Verinäytteen on ottanut Sotkamossa 28.1.2002 lääkäri Mikael Mäkimaa. Äiti on todistanut lapsen henkilöllisyyden.

Suoritetuissa tutkimuksissa on todettu seuraavaa:

	D3S1358	vWA	FGA	AMEL	THO1	TPOX	CFS1PO	D5S818	D13S317
Mies:	15-18	17-17	19-19	X-Y	9-9	11-11	10-12	11-12	11-11
Äiti:	15-18	17-18	21-23	X-X	8-8	9-11	11-13	11-11	11-12
Lapsi:	15-19	17-20	19-21	X-X	8-11	9-11	11-12	10-12	11-12

	D7S820	D16S539	D2S1338	D8S1179	D21S11	D18S51	D19S433
Mies:	10-13	13-13	17-25	11-12	31.2-31.2	14-20	14-15
Äiti:	10-12	11-13	20-25	12-12	30-30.2	15.2-16	15.2-16
Lapsi:	10-12	11-13	17-20	11-12	31.2-30.2	14-16	14-15.2

D3S1358, vWA, THO1 ja D5S818 –järjestelmien periytymissäännöt ovat ristiriidassa sen mahdollisuuden kanssa, että Mikko Mallikas olisi siittänyt lapsen Tea Tähtitaivas (POISSULJENTA).

Pyytämiemme uusintanäytteiden tulokset (uusintanäytepyyntö 25.02.02) ovat täysin yhtäpitävät alkuperäisten näytteiden tulosten kanssa.

Yllä olevan vakuutamme todeksi kunnian ja omantunnon kautta.

Helsingissä 3.4.2002

Ismo Ulmanen, FT

Matti Lukka, FK





Vantaan kaupungin lastenvalvoja  
Peltolantie 2 D  
01300 VANTAA

DNA-tutkimus isyysasiassa: Ruusunen/Tähtitaivas 1515-7/ 2

Tutkitut henkilöt:

Mies: Risto Ruusunen (000000-0000)  
Äiti: Tuulia Tähtitaivas (000000-0000)  
Lapsi: Tea Tähtitaivas (000000A0000)

Verinäytteiden ottotiedot:

Mies: Verinäytteen on ottanut Sotkamossa 1.2.2002 lääkäri Kirsikka Käpy. Tutkitun henkilöllisyys on todettu passista.  
Äiti: Verinäytteen on ottanut Sotkamossa 28.1.2002 lääkäri Mikael Mäkimaa. Tutkitun henkilöllisyys on todettu ajokortista.  
Lapsi: Verinäytteen on ottanut Sotkamossa 28.1.2002 lääkäri Mikael Mäkimaa. Äiti on todistanut lapsen henkilöllisyyden.

Suoritetuissa tutkimuksissa on todettu seuraavaa:

	D3S1358	vWA	FGA	AMEL	THO1	TPOX	CFS1PO	D5S818	D13S317
Mies:	15-18	17-17	19-19	X-Y	9-9	11-11	10-12	11-12	11-11
Äiti:	15-18	17-18	21-23	X-X	8-8	9-11	11-13	11-11	11-12
Lapsi:	15-18	17-18	19-21	X-X	8-9	9-11	11-12	11-11	11-12

	D7S820	D16S539	D2S1338	D8S1179	D21S11	D18S51	D19S433
Mies:	10-13	13-13	17-25	11-12	31.2-31.2	14-20	14-15
Äiti:	10-12	11-13	20-25	12-12	30-30.2	15.2-16	15.2-16
Lapsi:	10-12	11-13	17-20	11-12	31.2-30.2	14-16	14-15.2

Saatujen tutkimustulosten ja periytymissäöntöjen perusteella ei voida sulkea pois mahdollisuutta, että Risto Ruusunen olisi siittänyt lapsen Tea Tähtitaivas.

Potentiaalisten isien osuus on 0.01 prosenttia.  
Isyysindeksi on 42713 vastaten todistusvoimaa 99.998 prosenttia.

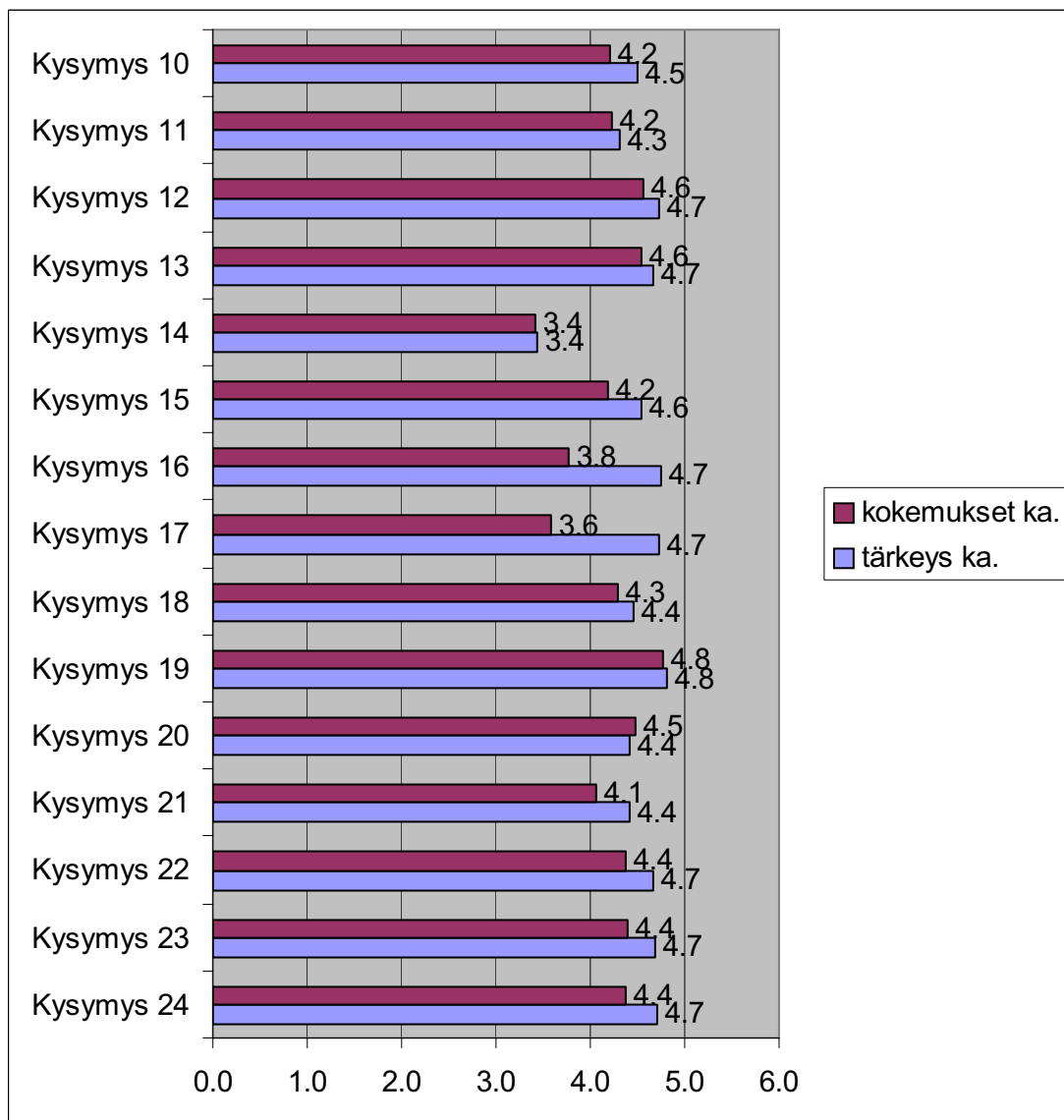
Kyseinen äiti-lapsi –yhdistelmä on sellainen, että 0.01 prosenttia vääristä miehistä ei tule poissuljetuksi ja tulos puhuu tutkitun miehen isyyden puolesta verrattuna suomalaisen keskiarvomieheen suhteessa 42713:1 eli prosentteina ilmaistuna 99.998 prosentin suhteessa 0.002 prosenttiin.

Yllä olevan vakuutamme todeksi kunnian ja omantunnon kautta.  
Helsingissä 12.3.2002

Ismo Ulmanen, FT

Matti Lukka, FK

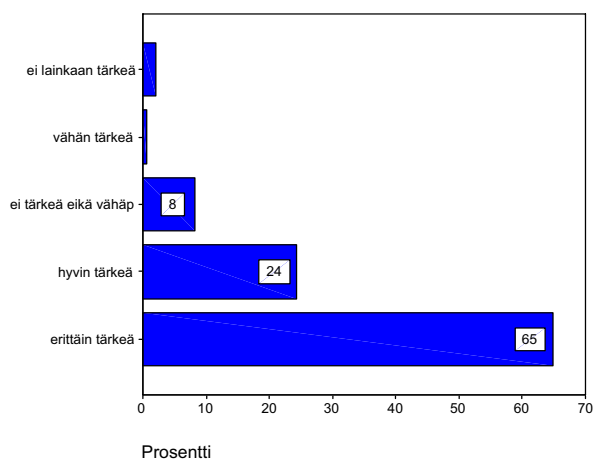




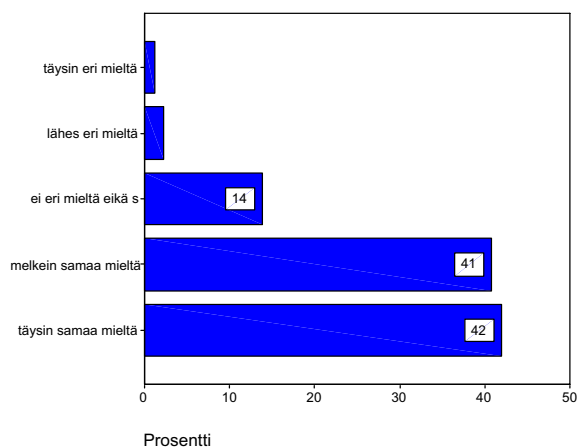
- Kysymys 10 Isyyslaboratorion yhteystiedot löytyvät helposti  
 Kysymys 11 Yhteyden henkilökuntaan saa nopeasti  
 Kysymys 12 Teitä palvellut henkilö on asiantunteva  
 Kysymys 13 Teitä palvellut henkilö on ammattitaitoinen  
 Kysymys 14 Tutkimuksen hinta on sopiva  
 Kysymys 15 Lähetelomake on helppo täyttää  
 Kysymys 16 Poissulkeva tutkimuslausunto on ymmärrettävä  
 Kysymys 17 Ei-poissulkeva tutkimuslausunto on ymmärrettävä  
 Kysymys 18 Palvelu on joustavaa  
 Kysymys 19 Palvelu on luotettavaa  
 Kysymys 20 Palvelu on ystävällistä  
 Kysymys 21 Palvelu on nopeaa  
 Kysymys 22 Puhelimessa saamani ohjeet ovat selkeät  
 Kysymys 23 Puhelimessa saamani ohjeet ovat ymmärrettävät  
 Kysymys 24 Puhelimessa saamani ohjeet ovat riittävät



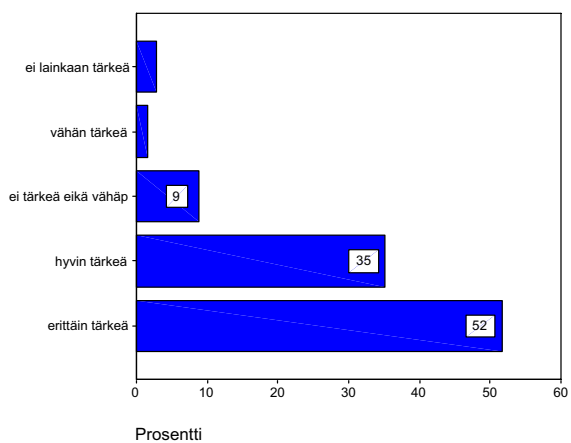
## Liite 7



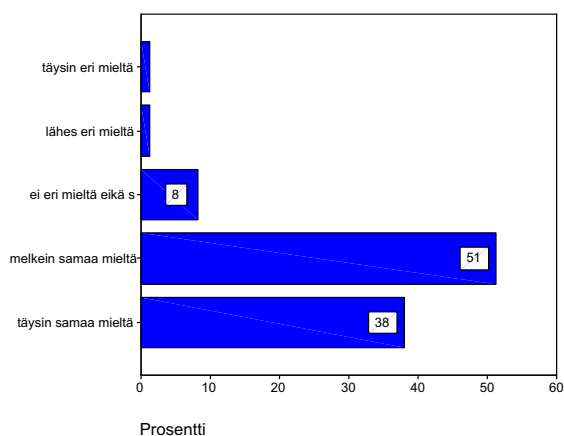
K10 Tärkeys, Isyyslaboratorion yhteystiedot löytyvät helposti



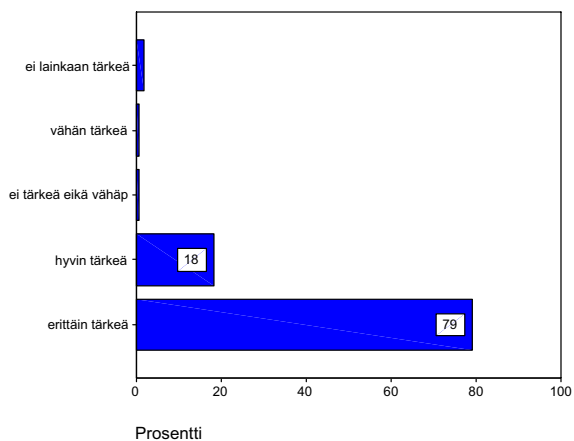
K10 Kokemukset, Isyyslaboratorion yhteystiedot löytyvät helposti



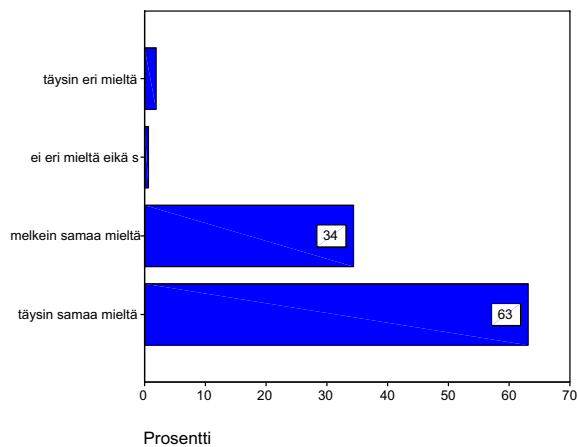
K11 Tärkeys, Yhteyden henkilökuntaan saa nopeasti



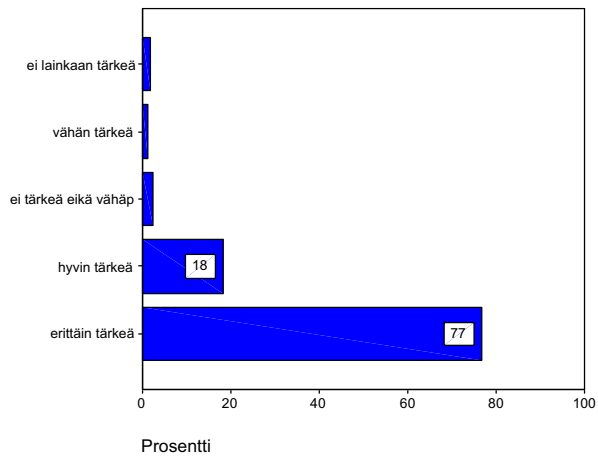
K11 Kokemukset, Yhteyden henkilökuntaan saa nopeasti



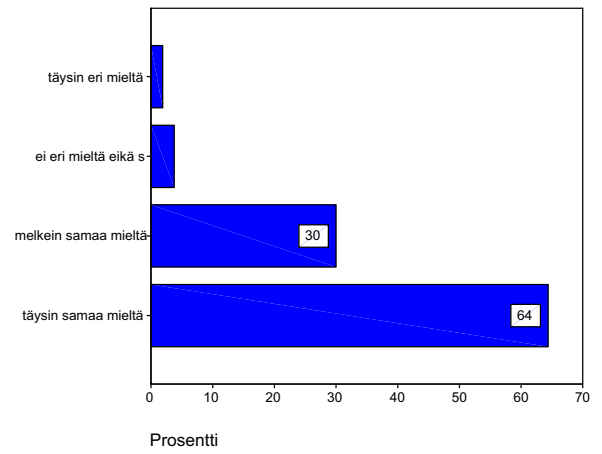
K12 Tärkeys, Teitä palvellut henkilö oli asiantunteva



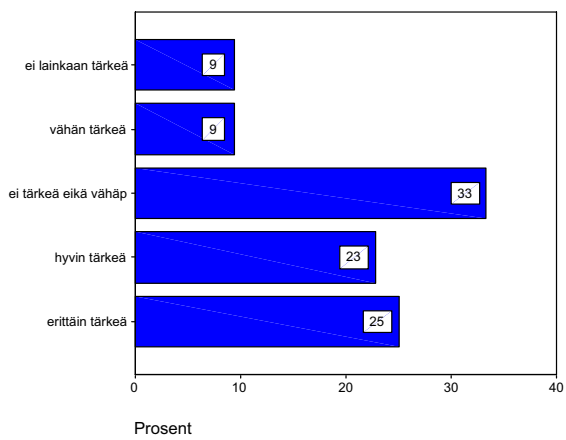
K12 Kokemukset, Teitä palvellut henkilö oli asiantunteva



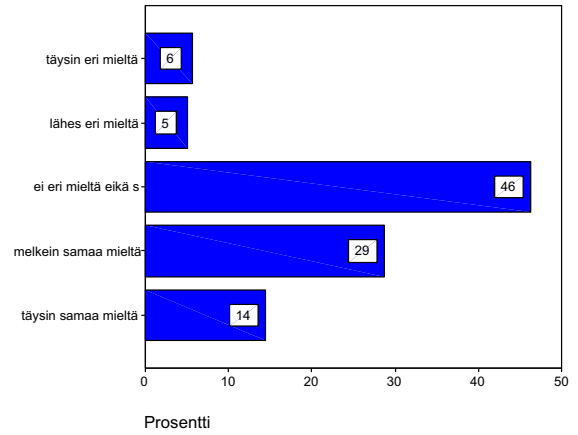
K13 Tärkeys, Teitä palvellut henkilö oli ammattitaitoinen



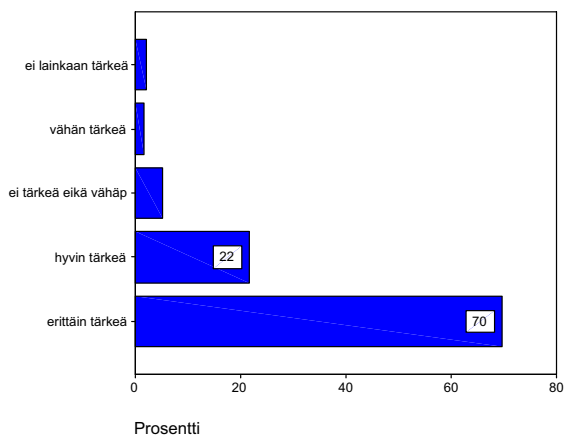
K13 Kokemukset, Teitä palvellut henkilö oli ammattitaitoinen



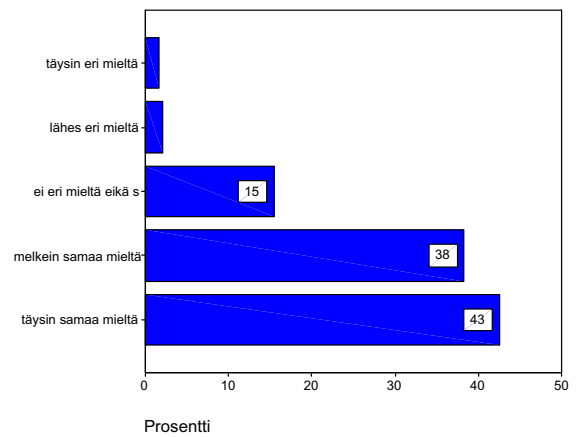
K14 Tärkeys, Tutkimuksen hinta on sopiva



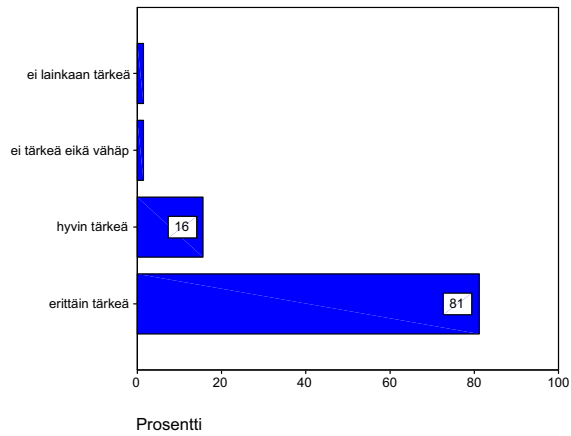
K14 Kokemukset, Tutkimuksen hinta on sopiva



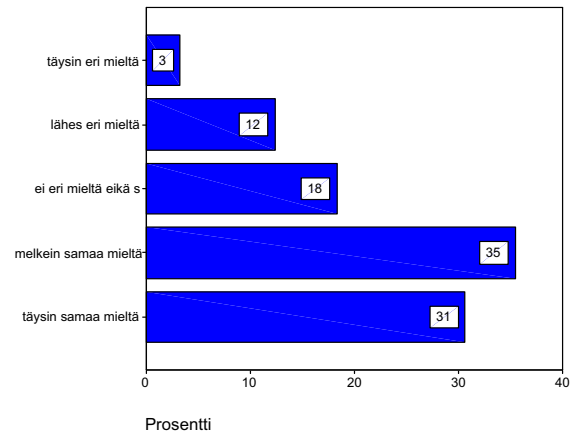
K15 Tärkeys, Lähetelomake on helppo täyttää



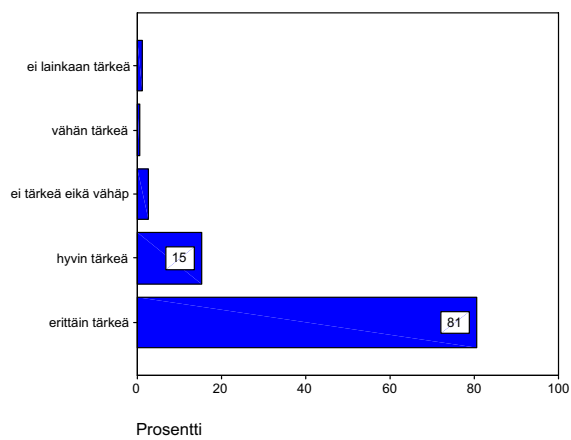
K15 Kokemukset, Lähetelomake on helppo täyttää



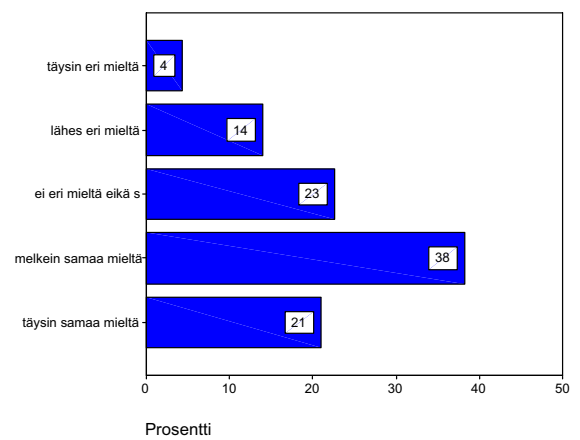
K16 Tärkeys, Poissulkeva tutkimuslausunto on ymmärrettävä



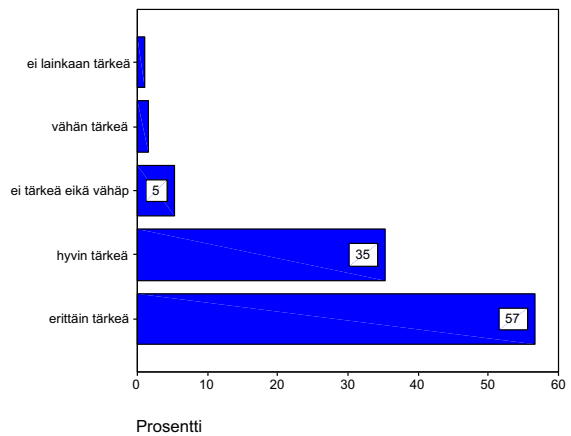
K16 Kokemukset, Poissulkeva tutkimuslausunto on ymmärrettävä



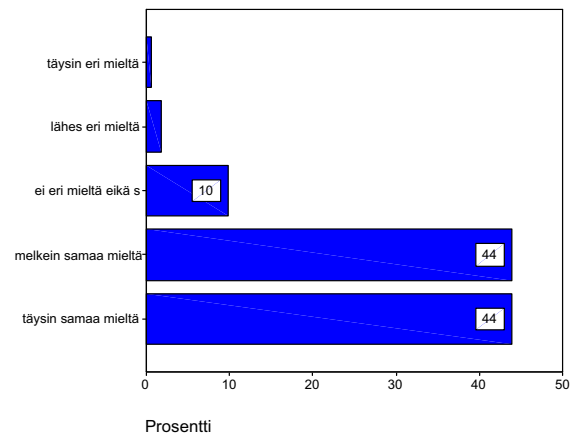
K17 Tärkeys, Myönteinen tutkimuslausunto on ymmärrettävä



K17 Kokemukset, Myönteinen tutkimuslausunto on ymmärrettävä

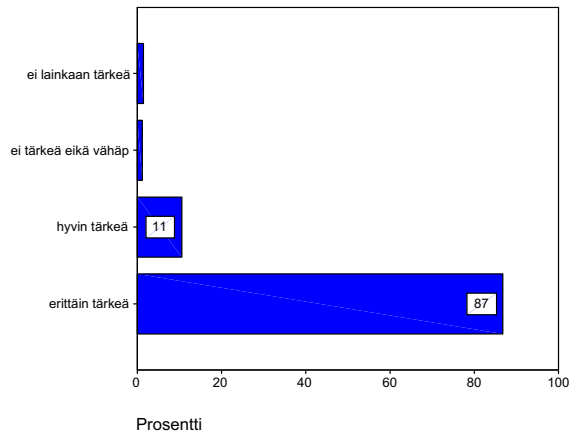


K18 Tärkeys, Palvelu on joustavaa

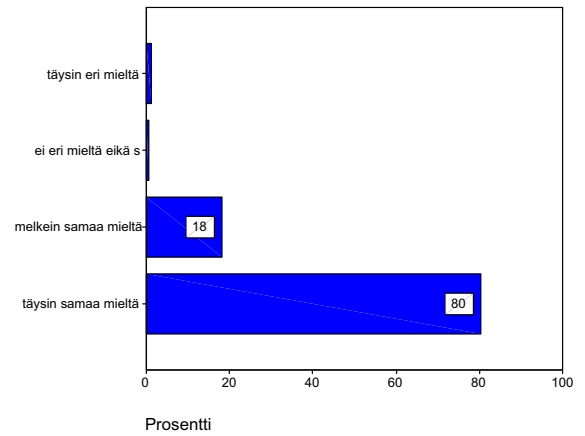


K18 Kokemukset, Palvelu on joustavaa

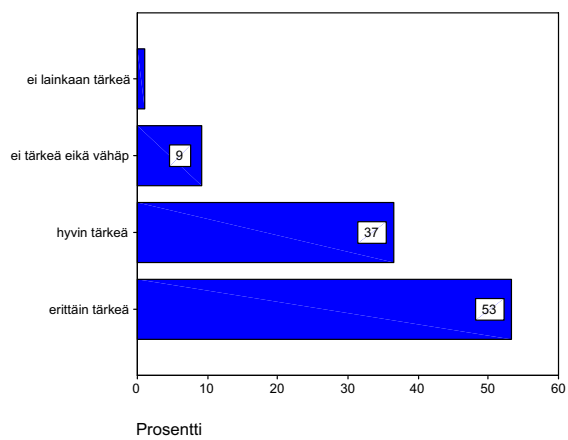




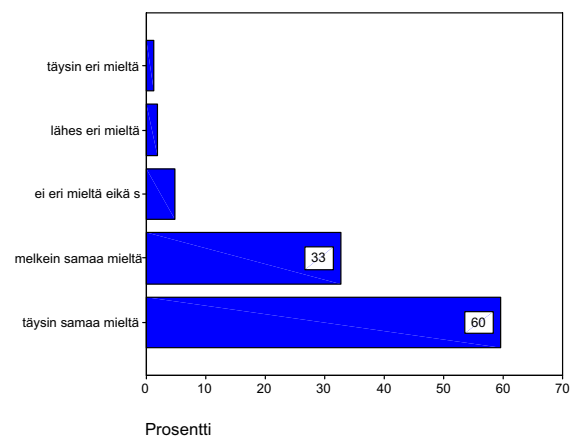
K19 Tärkeys, Palvelu on luotettavaa



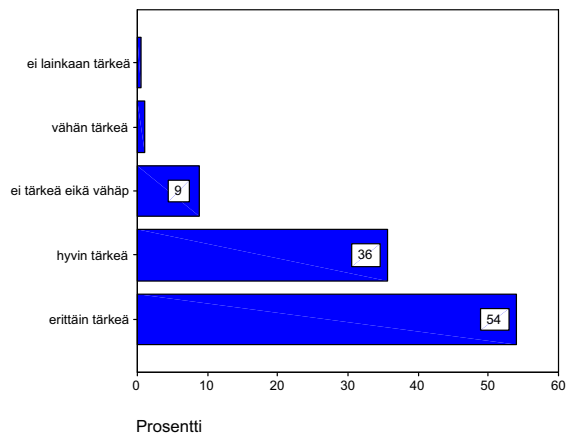
K19 Kokemukset, Palvelu on luotettavaa



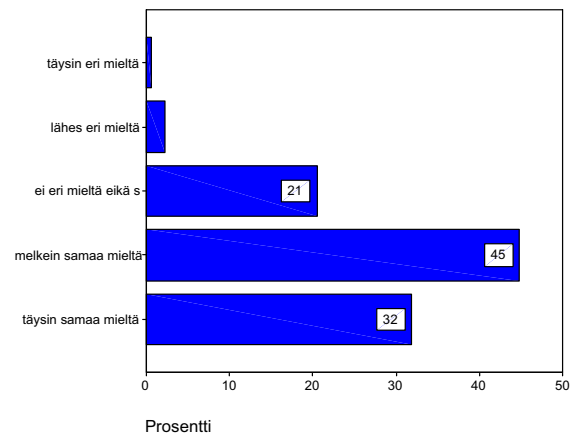
K20 Tärkeys, Palvelu on ystävällistä



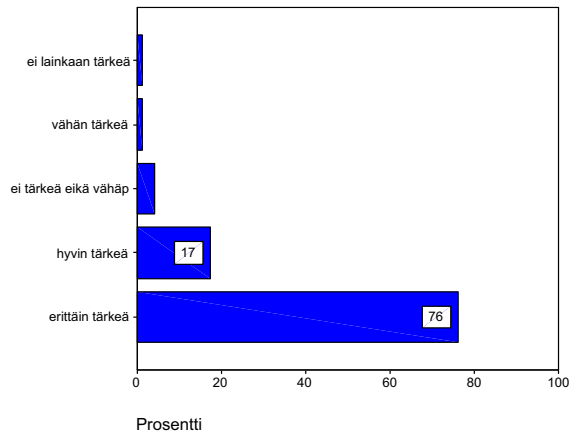
K20 Kokemukset, Palvelu on ystävällistä



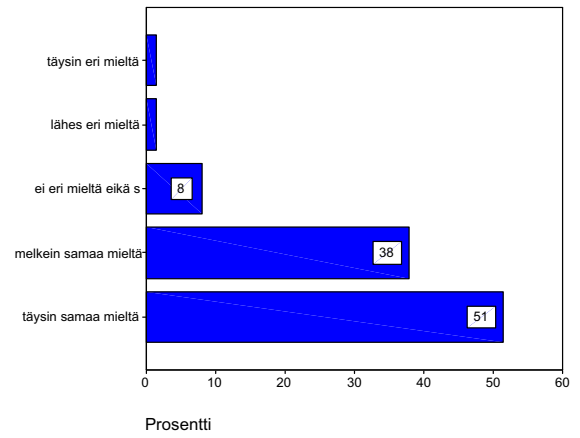
K21 Tärkeys, Palvelu on nopeaa



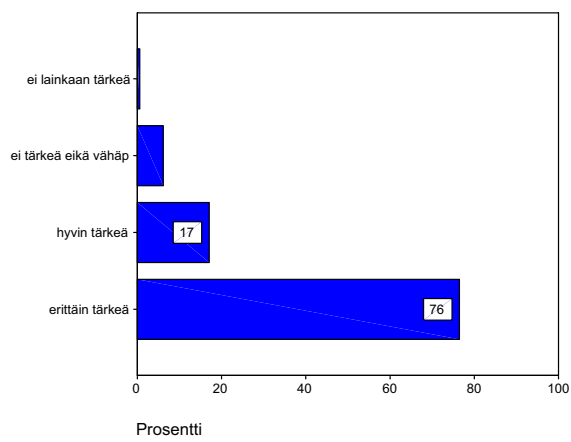
K21 Kokemukset, Palvelu on nopeaa



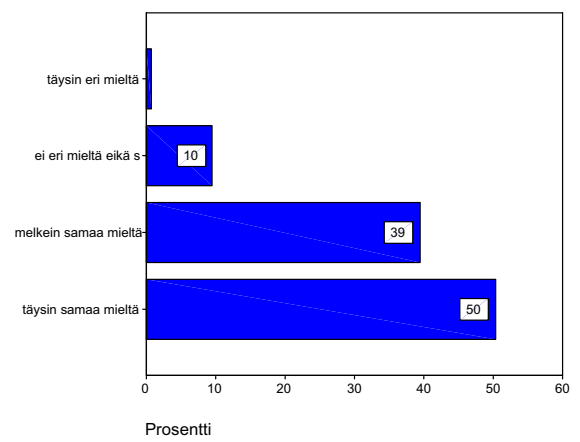
K22 Tärkeys, Puhelimessa saamani ohjeet ovat selkeät



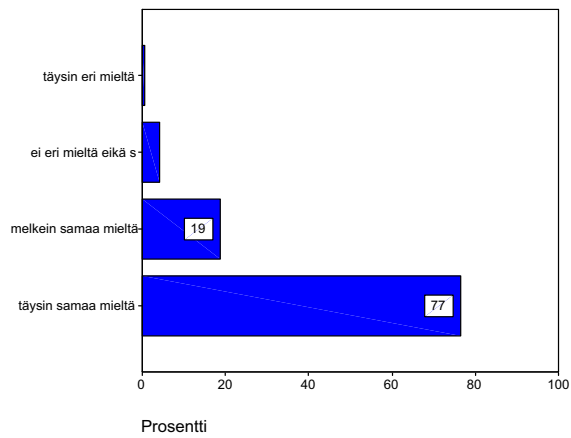
K22 Kokemukset, Puhelimessa saamani ohjeet ovat selkeät



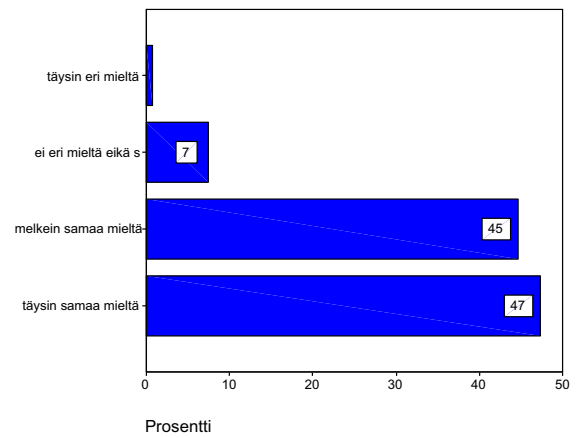
K23 Tärkeys, Puhelimessa saamani ohjeet ovat ymmärrettävät



K23 Kokemukset, Puhelimessa saamani ohjeet ovat ymmärrettävät



K24 Tärkeys, Puhelimessa saamani ohjeet ovat riittävät



K24 Kokemukset, Puhelimessa saamani ohjeet ovat riittävät



		työvuodet kk luokiteltuna							Total
		alle 60	61-120	121-180	181-240	241-300	301-360	361 tai yli	
K26	Kyllä	Count % within työvuodet kk	78 100,0 %	14 100,0 %	36 100,0 %	22 95,7 %	16 100,0 %	19 100,0 %	195 99,0 %
Total	Ei	Count % within työvuodet kk	1 1,3 %			1 4,3 %			2 1,0 %
		Count % within työvuodet kk	79 100,0 %	14 100,0 %	36 100,0 %	23 100,0 %	16 100,0 %	19 100,0 %	197 100,0 %
		Count % within työvuodet kk	79 100,0 %	14 100,0 %	36 100,0 %	23 100,0 %	16 100,0 %	19 100,0 %	197 100,0 %
		Count % within työvuodet kk	79 100,0 %	14 100,0 %	36 100,0 %	23 100,0 %	16 100,0 %	19 100,0 %	197 100,0 %

RISTIINTAULUKKO K04 VS. K05 VS. K25

Asukasluku luokiteltuna		työvuodet kk luokiteltuna							Total
		alle 60	61–120	121–180	181–240	241–300	301–360	361 tai yli	
alle 5 000	K25	19	3	7	2		5	5	41
		76,0 %	100,0 %	87,5 %	66,7 %		100,0 %	100,0 %	82,0 %
	Ei	6		1	1	1			9
		24,0 %		12,5 %	33,3 %	100,0 %			18,0 %
	Total	25	3	8	3	1	5	5	50
5 000 – 10 000	K25	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
		13	4	8	3	5	3	4	40
	Kyllä	68,4 %	100,0 %	80,0 %	60,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	80,0 %
	Ei	6		2	2				10
	Total	31,6 %		20,0 %	40,0 %				20,0 %
10 001 – 50 000	K25	19	4	10	5	5	3	4	50
		100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Kyllä	19	3	10	6	8	6		52
	Ei	76,0 %	100,0 %	90,9 %	75,0 %	100,0 %	100,0 %		85,2 %
	Total	6		1	2				9
50 001 – 100 000	K25	24,0 %		9,1 %	25,0 %				14,8 %
		25	3	11	8	8	6		61
	Kyllä	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %		100,0 %
	Ei	3		1		1	3		8
	Total	100,0 %		100,0 %		100,0 %	100,0 %		100,0 %
100 001 tai yli	K25	3		1		1	3		8
		100,0 %		100,0 %		100,0 %	100,0 %		100,0 %
	Kyllä	4	4	5	4	1	1	1	20
	Ei	100,0 %	100,0 %	100,0 %	66,7 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	90,9 %
	Total	4			2				2
	K25	33,3 %			33,3 %				9,1 %
		4	4	5	6	1	1	1	22
	Kyllä	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Ei								
	Total								

## RISTIINTAULUKKO K04 VS. K26

Count

		K26		Total
		Kyllä	Ei	
työvuodet kk	alle 60	78	1	79
luokiteltuna	61–120	14	0	14
	121–180	36	0	36
	181–240	22	1	23
	241–300	16	0	16
	301–360	19	0	19
	361 tai yli	10	0	10
Total		195	2	197

## RISTIINTAULUKKO K02 VS. K07

% within Ikä

		Paras tiedotuskanava			Total
		Internet	Sähköposti	Kirje	
Ikä	20–29	12,5 %	62,5 %	25,0 %	100,0 %
	30–39		66,7 %	33,3 %	100,0 %
	40–49	13,8 %	65,5 %	20,7 %	100,0 %
	50–59	11,5 %	49,4 %	39,1 %	100,0 %
	60 tai yli	11,1 %	33,3 %	55,6 %	100,0 %
Total		11,4 %	56,2 %	32,4 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K02 VS. K08

% within Ikä

		Puhelinpalveluaika		Total
		Ei	Kyllä, miten	
Ikä	20–29	60,0 %	40,0 %	100,0 %
	30–39	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	40–49	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	50–59	52,4 %	47,6 %	100,0 %
	60 tai yli	44,4 %	55,6 %	100,0 %
Total		51,6 %	48,4 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K03 VS. K08

% within Korkein ammattitutkinto

		Puhelinpalveluaika		Total
		Ei	Kyllä, miten	
Korkein ammattitutkinto	muu	42,9 %	57,1 %	100,0 %
	opistoaste	25,0 %	75,0 %	100,0 %
	ammattikorkeakoulu	47,5 %	52,5 %	100,0 %
	alempi korkeakoulututkinto	51,0 %	49,0 %	100,0 %
	ylempi korkeakoulututkinto	54,7 %	45,3 %	100,0 %
Total		50,8 %	49,2 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K04 VS. K08

% within työvuodet kk luokiteltuna

		Puhelinpalveluaika		Total
		Ei	Kyllä, miten	
työvuodet kk luokiteltuna	alle 60	51,3 %	48,7 %	100,0 %
	61–120	57,1 %	42,9 %	100,0 %
	121–180	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	181–240	59,1 %	40,9 %	100,0 %
	241–300	46,7 %	53,3 %	100,0 %
	301–360	36,8 %	63,2 %	100,0 %
	361 tai yli	62,5 %	37,5 %	100,0 %
Total		51,1 %	48,9 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K03 VS. K30

% within Korkein ammattitutkinto

		K30		Total
		Kyllä	Ei	
Korkein ammattitutkinto	muu	37,5 %	62,5 %	100,0 %
	opistoaste	40,0 %	60,0 %	100,0 %
	ammattikorkeakoulu	32,5 %	67,5 %	100,0 %
	alempi korkeakoulututkinto	58,2 %	41,8 %	100,0 %
	ylempi korkeakoulututkinto	52,0 %	48,0 %	100,0 %
Total		48,6 %	51,4 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K04 VS. K30

% within työvuodet kk luokiteltuna

		K30		Total
		Kyllä	Ei	
työvuodet kk luokiteltuna	alle 60	42,9 %	57,1 %	100,0 %
	61–120	60,0 %	40,0 %	100,0 %
	121–180	45,7 %	54,3 %	100,0 %
	181–240	56,5 %	43,5 %	100,0 %
	241–300	43,8 %	56,3 %	100,0 %
	301–360	57,9 %	42,1 %	100,0 %
	361 tai yli	55,6 %	44,4 %	100,0 %
Total		48,5 %	51,5 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K02 VS. K30

% within Ikä

		K30		Total
		Kyllä	Ei	
Ikä	20–29	37,5 %	62,5 %	100,0 %
	30–39	43,8 %	56,3 %	100,0 %
	40–49	39,3 %	60,7 %	100,0 %
	50–59	57,0 %	43,0 %	100,0 %
	60 tai yli	37,5 %	62,5 %	100,0 %
Total		47,6 %	52,4 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K05 VS. K30

% within Asukasluku luokiteltuna

		K30		Total
		Kyllä	Ei	
Asukasluku luokiteltuna	alle 5 000	45,8 %	54,2 %	100,0 %
	5 000–10 000	32,7 %	67,3 %	100,0 %
	10 001–50 00	45,2 %	54,8 %	100,0 %
	50 001–100 000	62,5 %	37,5 %	100,0 %
	100 001 tai yli	86,4 %	13,6 %	100,0 %
Total		47,4 %	52,6 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K06 VS. K30

% within Kuinka usein tilaa

		K30		Total
		Kyllä	Ei	
Kuinka usein tilaa	Harvemmin kuin vuosittain	44,9 %	55,1 %	100,0 %
	Kerran vuodessa	36,4 %	63,6 %	100,0 %
	Usean kuukauden välein	52,1 %	47,9 %	100,0 %
	Kerran kuukaudessa	56,5 %	43,5 %	100,0 %
	Viikoittain	100,0 %		100,0 %
Total		48,2 %	51,8 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K02 VS. K29

% within Ikä

		K29		Total
		Kyllä	Ei	
Ikä	20–29	38,5 %	61,5 %	100,0 %
	30–39	35,7 %	64,3 %	100,0 %
	40–49	19,7 %	80,3 %	100,0 %
	50–59	34,9 %	65,1 %	100,0 %
	60 tai yli	12,5 %	87,5 %	100,0 %
Total		29,1 %	70,9 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K03 VS. K29

% within Korkein ammattitutkinto

		K29		Total
		Kyllä	Ei	
Korkein ammattitutkinto	muu	28,6 %	71,4 %	100,0 %
	opistoaste	20,0 %	80,0 %	100,0 %
	ammattikorkeakoulu	21,1 %	78,9 %	100,0 %
	alempi korkeakoulututkinto	40,7 %	59,3 %	100,0 %
	ylempi korkeakoulututkinto	29,7 %	70,3 %	100,0 %
Total		30,9 %	69,1 %	100,0 %



## RISTIINTAULUKKO K04 VS. K29

% within työvuodet kk luokiteltuna

		K29		Total
		Kyllä	Ei	
työvuodet kk luokiteltuna	alle 60	32,9 %	67,1 %	100,0 %
	61–120	28,6 %	71,4 %	100,0 %
	121–180	31,4 %	68,6 %	100,0 %
	181–240	30,4 %	69,6 %	100,0 %
	241–300	18,8 %	81,3 %	100,0 %
	301–360	26,3 %	73,7 %	100,0 %
	361 tai yli	22,2 %	77,8 %	100,0 %
Total		29,6 %	70,4 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K02 VS. K28

% within Ikä

		K28		Total
		Kyllä	Ei	
Ikä	20–29	25,0 %	75,0 %	100,0 %
	30–39	37,5 %	62,5 %	100,0 %
	40–49	31,1 %	68,9 %	100,0 %
	50–59	45,3 %	54,7 %	100,0 %
	60 tai yli	37,5 %	62,5 %	100,0 %
Total		38,0 %	62,0 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K03 VS. K28

% within Korkein ammattitutkinto

		K28		Total
		Kyllä	Ei	
Korkein ammattitutkinto	muu	25,0 %	75,0 %	100,0 %
	opistoaste	20,0 %	80,0 %	100,0 %
	ammattikorkeakoulu	34,1 %	65,9 %	100,0 %
	alempi korkeakoulututkinto	47,3 %	52,7 %	100,0 %
	ylempi korkeakoulututkinto	33,8 %	66,2 %	100,0 %
Total		37,2 %	62,8 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO 05 VS. K28

% within Asukasluku luokiteltuna

		K28		Total
		Kyllä	Ei	
Asukasluku luokiteltuna	alle 5 000	38,8 %	61,2 %	100,0 %
	5 000–10 000	21,6 %	78,4 %	100,0 %
	10 001–50 000	38,7 %	61,3 %	100,0 %
	50 001–100 000	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	100 001 tai yli	63,6 %	36,4 %	100,0 %
Total		37,5 %	62,5 %	100,0 %

# RISTIINTAULUKKO K06 VS. K28

% within Kuinka usein tilaa

		K28		Total
		Kyllä	Ei	
Kuinka usein tilaa	Harvemmin kuin vuosittain	38,0 %	62,0 %	100,0 %
	Kerran vuodessa	30,2 %	69,8 %	100,0 %
	Usean kuukauden välein	35,6 %	64,4 %	100,0 %
	Kerran kuukaudessa	47,8 %	52,2 %	100,0 %
	Viikoittain	75,0 %	25,0 %	100,0 %
Total		37,3 %	62,7 %	100,0 %

# RISTIINTAULUKKO K02 VS. K31

% within Ikä

		K31		Total
		Kyllä	Ei	
Ikä	20–29	61,5 %	38,5 %	100,0 %
	30–39	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	40–49	32,8 %	67,2 %	100,0 %
	50–59	31,8 %	68,2 %	100,0 %
	60 tai yli	33,3 %	66,7 %	100,0 %
Total		35,7 %	64,3 %	100,0 %

# RISTIINTAULUKKO K05 VS. K31

% within Asukasluku luokiteltuna

		K31		Total
		Kyllä	Ei	
Asukasluku luokiteltuna	alle 5 000	42,9 %	57,1 %	100,0 %
	5 000–10 000	47,1 %	52,9 %	100,0 %
	10 001–50 00	29,0 %	71,0 %	100,0 %
	50 001–100 000	12,5 %	87,5 %	100,0 %
	100 001 tai yli	19,0 %	81,0 %	100,0 %
Total		35,6 %	64,4 %	100,0 %

# RISTIINTAULUKKOINTI K03 VS. K33

% within Korkein ammattitutkinto

		K33		Total
		Kyllä	Ei	
Korkein ammattitutkinto	muu	75,0 %	25,0 %	100,0 %
	opistoaste	80,0 %	20,0 %	100,0 %
	ammattikorkeakoulu	40,5 %	59,5 %	100,0 %
	alempi korkeakoulututkinto	49,1 %	50,9 %	100,0 %
	ylempi korkeakoulututkinto	46,8 %	53,2 %	100,0 %
Total		48,1 %	51,9 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K05 VS. K33

% within Asukasluku luokiteltuna

		K33		Total
		Kyllä	Ei	
Asukasluku luokiteltuna	alle 5 000	42,0 %	58,0 %	100,0 %
	5 000–10 000	40,7 %	59,3 %	100,0 %
	10 001–50 00	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	50 001–100 000	62,5 %	37,5 %	100,0 %
	100 001 tai yli	68,2 %	31,8 %	100,0 %
Total		48,0 %	52,0 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K03 VS. K34

% within Korkein ammattitutkinto

		K34		Total
		Kyllä	Ei	
Korkein ammattitutkinto	muu	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	opistoaste	40,0 %	60,0 %	100,0 %
	ammattikorkeakoulu	35,7 %	64,3 %	100,0 %
	alempi korkeakoulututkinto	41,8 %	58,2 %	100,0 %
	ylempi korkeakoulututkinto	35,1 %	64,9 %	100,0 %
Total		38,0 %	62,0 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K02 VS. K34

% within Ikä

		K34		Total
		Kyllä	Ei	
Ikä	20–29	43,8 %	56,3 %	100,0 %
	30–39	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	40–49	29,5 %	70,5 %	100,0 %
	50–59	38,2 %	61,8 %	100,0 %
	60 tai yli	33,3 %	66,7 %	100,0 %
Total		36,6 %	63,4 %	100,0 %

## RISTIINTAULUKKO K04 VS. K34

% within työvuodet kk luokiteltuna

		K34		Total
		Kyllä	Ei	
työvuodet kk luokiteltuna	alle 60	39,2 %	60,8 %	100,0 %
	61–120	33,3 %	66,7 %	100,0 %
	121–180	33,3 %	66,7 %	100,0 %
	181–240	30,4 %	69,6 %	100,0 %
	241–300	56,3 %	43,8 %	100,0 %
	301–360	31,6 %	68,4 %	100,0 %
	361 tai yli	40,0 %	60,0 %	100,0 %
Total		37,4 %	62,6 %	100,0 %

**Lista ehdotuksista koulutuspäivillä käsiteltävistä asioista**

- Näytteiden tutkiminen x3
- tutkimuksen kulku x15
- ISTL:n toiminta x2
- miten näytteet ulkomailta
- DNA:n vaikutus tuloksiin
- Lausunnon tulkinta x24
- Tietoa DNA- ja isyystutkimuksesta
- Tutustuminen tiloihin x2
- Näytteiden säilytys
- Markkereiden tarkoitus x2
- Vainajien näytteet x3
- Miksi uusintanäyte x2
- Testien luotettavuus x2
- Yleiset asiat
- Mahdollisena isänä identtinen kaksonen
- Isä kuollut eikä hänen DNA:ta käytettävissä
- Kansainväliset tapaukset, missä tutkitaan
- Huomioon otettavat asiat
- Perusasioita x4
- Tutkimustulosten (lausuntojen) säilytys
- Juridisia kysymyksiä
- Mitä tehdään kun näytteitä ei toimiteta
- Onko näytteiden ottamisen ajankohdalla merkitystä
- Miten isyys määräytyy DNA:n perusteella x2
- Lomakkeen täyttö
- Näytteenotto
- Kudosnäyte poskesta/verinäyte
- Alan kehityksestä
- Lastenvalvojien työhön liittyvät asiat
- Miten vähentää tutkimuksiin tulon vastarintaa
- Lisälausunnon tulkintaa (mutaatiolausunto)
- Epävarma/väärä poissuljenta
- ISTL:n odotukset lastenvalvojilta
- Käytäntö/kaikki



**Lista toiveista ja terveisistä ISTL:lle**

- Näytteenlähetysspussi sen kokoiseksi, että mahtuu A4 kuoreen
- Lähetelomake sähköiseksi
- Kiitos x2
- Nettisivut hyvät, olen ohjannut asiakkaita myös sinne
- Lausunto selkeämmäksi, asiakkaat eivät ymmärrä x3
- Hyvä palvelu
- On toiminut hyvin se mitä olen tarvinnut
- Kesälomien aikaan ei saanut tietoa, kun ainut tietäjä oli lomalla (ilm. sukulaisuuksista olisi tarvinnut tietoa)
- Vastaukset nopeammin x2
- Vauvojen näytteen saisi ottaa aina posken sisäpinnalta, näin vastaukset saataisiin nopeammin ja rahaa säästyisi. Jotkut miehetkin pelkäävät veren ottamista.
- Uusintanäyte poissuljennassa ei mielestäni ole enää tarpeellinen
- Hyvä että voi tehdä kysymyksiä nettisivuilla, sieltä saa nopeasti vastauksen
- Selkeä informaatiopaketti kunnille toiminnastanne
- Hinta on korkea yksityisten asiakkaiden mielestä
- Seutukunnallistamismahdollisuus isyysverikoelaboratoriolle
- Tarkempi luettelo nimistä, joilta isyysasioita voi kysyä
- Keksikää postilokero, nopeuttaa asiaa
- Hämeenlinnaan ei ole virallisesti vielä kukaan saapunut STM:n ohjetta 199\_:16 isyystutkimuksista, sain sen naapurikunnasta
- Miten saada mahdolliset isät suostumaan tutkimukseen
- Tutkimuksen kesto aika asiakkaan mielestä liian pitkä
- Palvelu ollut asiantuntevaa ja hyvää
- Voisi ilmoittaa LV:lle mikäli jonkun osapuolen näyte ei ole saapunut
- Tutkimustulos nopeammin x2
- Lausunto selkokielisemmäksi
- Lähetelomakkeet useammalle kielelle
- LV:lle hyvät kirjalliset ohjeet
- Koulutuspäivä myös pohjoiseen
- Yleinen tiedottaminen, että asiakkaat tietäisivät tästä mahdollisuudesta enemmän
- Koulutus muualle kuin Helsinkiin



## KONTROLLIKYSYMYSTEN K11 JA K24 VÄLINEN RELIABILITEETTI KORRELAATIO

			K11TARK	K11KOK	K24TARK	K24KOK
Spearman's rho	K11TARK	Correlation Coefficient	1.000	.334(**)	.430(**)	.350(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	182	156	163	144
	K11KOK	Correlation Coefficient	.334(**)	1.000	.249(**)	.519(**)
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.002	.000
		N	156	158	145	145
	K24TARK	Correlation Coefficient	.430(**)	.249(**)	1.000	.416(**)
		Sig. (2-tailed)	.000	.002	.	.000
		N	163	145	166	144
	K24KOK	Correlation Coefficient	.350(**)	.519(**)	.416(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	144	145	144	148

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## KONTROLLIKYSYMYSTEN K13 JA K19 VÄLINEN RELIABILITEETTI KORRELAATIO

			K13TARK	K13KOK	K19TARK	K19KOK
Spearman's rho	K13TARK	Correlation Coefficient	1.000	.656(**)	.363(**)	.400(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
		N	181	157	178	169
	K13KOK	Correlation Coefficient	.656(**)	1.000	.341(**)	.547(**)
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
		N	157	160	156	160
	K19TARK	Correlation Coefficient	.363(**)	.341(**)	1.000	.462(**)
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
		N	178	156	190	178
	K19KOK	Correlation Coefficient	.400(**)	.547(**)	.462(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
		N	169	160	178	182

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).